Año 1 | Nº 1 - Marzo 2008

REVISTA de MEDIACION

"Mediación en Línea"
"Mediación en Justicia Restaurativa"
"Mediación y Violencia Escolar"
"El Poder de la Disculpa Sincera"

ASOCIACIÓN MADRILEÑA DE MEDIADORES

EQUIPO DE REVISTA DE MEDIACIÓN

Edita
Asociación Madrileña de Mediadores (AMM)

Director
Santiago Madrid Liras

Directora Asociada
Ana Criado Inchauspe
Presidenta de AMM

Consejo Editorial
Mónica Rodríguez-Sedano Morales de Castilla
Supervisión de Calidad y Relevancia Profesional
Marcelo Rodríguez Rivollier
Supervisión de Estilo Literario y Traducciones

Consejo Asesor
Cristina del Álamo Gutiérrez
Vocal de AMM de Mediación Familiar
Gabriela Erdocia Pascual
Secretaría de AMM
Eva del Olmo Calvin
Vocal de AMM de Mediación Intercultural
Rosa Pulido Valero
Vocal de AMM de Mediación Penal y Penitenciario
Ana Isabel Sánchez Martín
Vocal de AMM de Mediación en Salud
Naamá Tuval Kuperwajs
Vocal de AMM de Mediación Comunitaria
Eliana Vidal de Lorenzo
Vocal de AMM de Mediación Escolar
Elena Zanca García y Cristina García Bermudo
Vocales de AMM de Mediación de las Organizaciones

Diseño y Maquetación
Pablo Recalde Romano
Germán Rodríguez-Sedano Morales de Castilla

Impresión
Sello Gráfico, S.L.
Teléfono: 917109707

Depósito Legal: M-52894-2007
ISSN – en tramitación

La Revista no se hace responsable de las opiniones vertidas en los artículos publicados.

Para cualquier duda, consulta o aclaración, puede ponerse en contacto con nosotros a través del correo electrónico: revista@ammediadores.es

REVISTA DE MEDIACIÓN también se puede consultar en formato PDF por los socios de la Asociación Madrileña de Mediadores en la página WEB de AMM: http://www.ammediadores.es

SUMARIO

Mediación en línea 6
RAMÓN ALZATE SÁEZ DE HEREDIA

¿Es la justicia restaurativa una opción real? Análisis comparativo de dos programas de mediación con menores infractores 16
ROSA PULIDO VALERO

La mediación como herramienta de prevención de la violencia escolar 26
GEMA MARTIN SEOANE

El poder de la disculpa sincera 32
MARIA PERCAZ FOUR-POME

PRESENTACIÓN: NUEVOS CAMINOS, NUEVOS PUENTES

Santiago Madrid
Director de "Revista de Mediación"

En Gualeguaychú (Argentina) existe y se practica asiduamente la llamada "vuelta al perro". Ésta consiste en que, los sábados y los domingos al atardecer, familias enteras se pasean dentro de sus coches por las calles principales del pueblo (básicamente, un triángulo formado por las dos calles comerciales y la calle del paseo marítimo o costanera). Es una práctica heredera de los antiguos paseos a pie por las plazas de los pueblos, pero ahora este paseo se realiza en coche y sus ocupantes observan, cada uno desde su ventana, el exterior. Las familias no hablan, ni se miran; sólo de vez en cuando se pasan el mate –éste sí, compartido- y se les ve hacerse algún comentario, posiblemente sobre aquel que entra en tal lugar o aquella que sale de ese otro lugar. No son muchos los comentarios que pueden hacerse porque casi todo el pueblo está en fila india dentro de sus coches y sólo unos pocos jóvenes, bastante pocos, pasean con normalidad por la calle, ajenos o conscientes de las miradas de sus vecinos. Hay atasco, como en la Gran Vía madrileña en hora punta, pero no van a ningún lugar. Sólo pasean y observan lo que no se puede ver desde detrás de las cortinas de sus ventanas en sus propias casas. La velocidad, tanto por la cantidad de coches como por la necesidad de mirar, no supera los 10 km/h. Nadie tiene prisa: están dando "la vuelta al perro" en coche. Lo último en esta práctica es hacerlo desde coches con cristales tintados; lógico, cuando uno lo que quiere no es ser visto sino ver. Es una imagen que he visto muchas veces y siempre me ha generado una sensación de tristeza difícilmente explicable. ¿Qué ha sido del tradicional paseo y saludo a los vecinos, la pequeña charla dominical con todos aquellos con los que te encontrabas, el intercambio de "holas y adioses"?; en fin, ¿qué ha sido de la comunicación "cara a cara"?

Volviendo a Gualeguaychú, este pueblo se ha hecho bastante famoso en los últimos años, debido a sus disputas con el pueblo vecino al otro lado del río, Fray Bentos (Uruguay), por una fábrica de papel filandesa –parece ser que bastante contaminante- que se ha instalado en este último pueblo, para beneficio de unos pocos y daños para todos. Esto ha supuesto no sólo un enfrentamiento internacional, con marcadas diferencias entre dos países tradicionalmente hermanos, sino también un distanciamiento entre dos pueblos antes unidos por un puente, ahora cerrado. Cierto; los puentes no se abren, no sólo los físicos –el puente que cruza el río Uruguay entre Gualeguaychú y Fray Bentos lleva 15meses cerrado y los otros dos puentes entre Argentina y Uruguay están también en conflicto por su cierre-; tampoco los psicológicos. Y ahora los dos pueblos se miran el uno al otro como encerrados en sus coches de vidrios tintados, pasando el mate a sus propios conciudadanos, sin hablar, y sin un simple "hola y adiós" entre antiguos vecinos. Están dando "la vuelta al perro".

Y los mensajes en la puerta de casi todas las tiendas son claros: sobre el fondo de la bandera argentina, se lee: "¡Fuera Botnia (el nombre de la fábrica). Arriba la Patria!". ¿Cuántas veces se ha utilizado y se seguirá utilizando ese concepto, patria, no como unión, sino como separación, como un muro que nos separa de los que nos rodean?

Podríamos pensar que lo que pasa en Gualeguaychú es una excepción, una muestra de que los gualeguaychuenses son poco comunicativos, que están totalmente metidos en sí mismos, que son conflictivos y buscan enemigos, que no empatizan, que no buscan soluciones activamente, soluciones positivas; pero no. Todos, y cada vez más, estamos metidos en nosotros mismos. Todos nos parapetamos en nuestras posiciones. Todos buscamos razones para sen-

tirnos agraviados y para agraviar al otro. Parafraseando a Kennedy frente al Muro de Berlín –de nuevo, el muro- en 1963 ("ich bin ein Berliner", esto es, "yo soy berlinés"), reconozcamos que "todos somos gualeguaychuenses".

Internet es otra muestra. Nuestros jóvenes pasan horas y horas enganchados a los chats, hasta el punto que muchos reconocen que prefieren estar chateando en casa que salir un rato a jugar o charlar con sus amigos. Podríamos preguntarnos hacia dónde vamos o clamar aquel "cualquier tiempo pasado fue mejor". No seré yo quien lo diga. La sociedad cambia y aunque algunos cambios puedan traernos consecuencias negativas, la mayor parte de ellos nos abren muchas posibilidades, si nos lanzamos a por ellas. Sobre éstas va a escribir el eminente Ramón Alzate en este primer número de "Revista de Mediación". La mediación en línea es un buen ejemplo de oportunidad de aprovechar esos nuevos recursos para comunicar, para trascender las distancias y para hacer llegar la cultura de la oportunidad y de la paz a todos. Si nuestro papel como mediadores es crear puentes de comunicación (de nuevo, los puentes abiertos); si nuestro papel es echar abajo los muros entre las personas, da igual el formato que utilicemos para construir los primeros y destruir los segundos. Alzate nos introduce en un "mundo nuevo de posibilidades" para la mediación. Allá donde haya conflictos, allá donde haya posibilidades de introducirnos con el fin más que noble de acercar a las personas, allá deberemos estar.

Internet y la mediación en línea son una buena forma de aproximarnos a nuestros jóvenes, como aproximaciones al mundo de los jóvenes suponen los estudios de Rosa Pulido y Gema Martín, la primera desde la mediación penal y la segunda desde lo escolar. En el I Congreso Internacional de Responsabilidad Penal de Menores, ocurrido el pasado mes de febrero en Madrid, eminentes especialistas de distintos países europeos insistían en que endurecer las medidas no supone un decrecimiento de los delitos. Otra vez, en este ámbito –el de los jóvenes- como en tantos otros, los mediadores tenemos mucho que decir, y sobretodo reclamar un espacio de puentes tendidos, de muros a franquear, y estos dos artículos nos dan claves importantes para ello.

Por último, María Percaz va a introducirse en el entresijo de nuestras técnicas para cuestionarse qué debemos buscar y de qué manera en nuestras mediaciones; cómo llegar a la petición de disculpas sinceras, auténtico boomerang en la reconstrucción de las relaciones deterioradas. Aportación más que interesante que desde aquí aplaudimos.

AGRADECIMIENTOS

"Revista de Mediación" inicia su camino con la esperanza y el deseo de convertirse en un espacio de referencia para nuestra profesión. Y en ella queremos dar cabida a todos los que tengan algo importante que aportar al enriquecimiento de la mediación como vehículo de la ya referida cultura de la paz y de la proximidad.

No podemos iniciar este nuevo camino sin antes dar nuestro más caluroso agradecimiento a aquellos que han permitido y facilitado esta nueva aventura. Como dice en su artículo María Percaz, la petición de disculpas sinceras es fundamental para las buenas relaciones. Yo añado: el agradecimiento también lo es.

Primero, agradezco a los autores tanto de los artículos publicados como de aquellos que finalmente no han podido aparecer en este primer número, su confianza y entrega a este proyecto.

Debo agradecer, asimismo, a todos los miembros y socios de la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM), ya que sin ellos no existiría "Revista de Mediación". Desde que nació la idea de una asociación para la defensa y promoción de la mediación, la posibilidad de este nacimiento al que hoy asistimos estuvo presente. "Revista de Mediación" debía hacerse y hoy es un hecho gracias a AMM y, sobretodo, gracias a la confianza y el apoyo recibidos por parte de su Presidenta, Ana Criado Inchauspe.

Gracias a todo el Equipo de "Revista de Mediación". Gracias, en especial, a Germán y Pablo, que insistieron en dar una imagen moderna al concepto clásico de revista de investigación. Ahora, con los resultados en las manos, no puedo sino reconocer que tenían razón. Gracias también por su esfuerzo desinteresado. Y gracias a "Sello Gráfico S.L." por su profesionalidad.

Finalmente, este proyecto se ha hecho realidad gracias al esfuerzo y dedicación de dos personas que han estado mano a mano conmigo, escuchando, reflexionando y aportando soluciones, ayudándome a encontrar ese "nuevo camino", y que han robado tiempo a sus muchas actividades diarias para que, con su profesionalidad, entusiasmo y entrega, pudiera salir este primer número de "Revista de Mediación". Gracias de corazón a Marcelo y, sobretodo –ya siempre en deuda contigo-, a Mónica.

MEDIACIÓN EN LÍNEA
ONLINE MEDIATION

RAMÓN ALZATE SÁEZ DE HEREDIA
Catedrático de Análisis y Resolución de Conflictos
Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea

Resumen. A medida que la sociedad se hace más compleja, globalizada e inestable, los profesionales de la resolución de conflictos debemos ir desarrollando procedimientos y metodologías que se adecuen a esa nueva realidad. La mediación en línea –y otros procedimientos de resolución de conflictos realizados en el entorno cibernético- es un proceso que utiliza las nuevas tecnologías de la información (especialmente Internet) para ayudar a resolver disputas que se producen tanto en el mundo real como en el virtual. El artículo introduce en los principios y aplicabilidad de esta nueva práctica profesional de la resolución de conflictos.

Abstract. As society becomes increasingly complex, globalized and unstable, conflict resolution professionals must develop procedures and methodologies that adapt to this new situation. On line mediation (and other web-based conflict resolution procedures) is a process that uses new information technologies (especially the Internet) to help resolve disputes arising in both the real and the virtual world. The paper outlines the principles and applicability of this new professional practice within the field of conflict resolution.

Palabras clave: mediación en línea, resolución de disputas en línea, cuarta parte.

Key words: online mediation, online dispute resolution, fourth party.

Quisiera empezar este pequeño artículo con un problema terminológico. Existe cierta dificultad, en el establecimiento del término que denomine la resolución de conflictos y la mediación en el ciberespacio. En inglés nos encontramos los términos online dispute resolution (ODR), online mediation, etc. Dado que las nuevas tecnologías de comunicación, que se utilizan en los procesos de ODR, se efectúan vía Internet –también denominada popularmente "la red"-, una posibilidad sería el establecimiento del término, Resolución de Disputas en Red (RDR), o, precisamente para evocar esta imagen de interconexión, algunos profesionales han usado el término Resolución Electrónica de Disputas (RED). Por otra parte, el diccionario panhispánico de dudas establece y recomienda el calco "en línea" en vez de la palabra original inglesa online1, por lo que tendríamos como traducción literal el término Resolución de Disputas en Línea (RDL), Mediación en línea, etc… que es como a partir de este momento denominaremos todos los procesos de Resolución/Transformación de Conflictos que se realizan usado los recursos disponibles en Internet.

1. NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA COMUNICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

A día de hoy, millones de disputantes buscan y reciben ayuda para sus disputas en línea, mediante unos procedimientos que combinan procesos tradicionales de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD) –tales como la mediación, el arbitraje, la facilitación de diálogo, etc…-, con la tecnología en línea –a través de técnicas tales como la videoconferencia, teleconferencia, correo electrónico, etc… La emergencia de la

RDL, está ocurriendo con mucha mayor rapidez de lo que se podría haber previsto. Hay muchas cosas que están ocurriendo a un ritmo vertiginoso

Este fenómeno es parte de la pujanza económica y de todo tipo que Internet está teniendo en los últimos años. Para entender dicha pujanza debemos tener en cuenta tres elementos fundamentales. El primero de ellos es la naturaleza descentralizada de la información en línea y la velocidad con la que se distribuye por todo el mundo. El acceso universal a la información en línea 24 horas al día, siete días a la semana, ha cambiado de forma fundamental muchos elementos en la comunidad mundial. El segundo elemento a considerar es el papel predominante que Internet está adoptando en las transacciones comerciales y financieras. El comercio electrónico se está convirtiendo en la vía fundamental para muchos servicios financieros, inversores, comerciales, etc… La popularización de los servicios electrónicos bancarios, la aparición y desarrollo de empresas como ebay, no son más que una señal de este cambio dramático en el panorama comercial de la última década. En tercer lugar (Choi, 2003), debemos tener en cuenta la emergencia de diferentes tipos de resolución de disputas en el ciberespacio. En la vida cotidiana –lo que vamos a denominar a lo largo de este artículo como situaciones cara a cara o presenciales- los procedimientos usados por defecto, los más frecuentes, son los litigantes (fundamentalmente judiciales), sin embargo en su contraparte virtual, procedimientos similares –tales como las ciber-cortes y el juez electrónico- han mostrado claramente sus limitaciones. Parece, por el contrario, que los procedimientos relacionados con la RDL se adaptan mejor que los procedimientos adjudicatorios basados en los derechos, al entorno fluido y transterritorial de las nuevas tecnologías de comunicación (Choi, 2003).

La discusión sobre la conveniencia de utilizar procesos de resolución de conflictos en red, es larga e inconclusa.

Todo lo que está en el mundo cuando naces es normal y ordinario y no es más que una parte de cómo el mundo funciona.

Cualquier cosa inventada mientras tienes entre quince y treinta y cinco años, es excitante y revolucionara, y puedes desarrollar una carrera en ello.

Cualquier cosa inventada después de que tengas treinta y cinco años, va contra el orden natural de las cosas.

(Douglas Adams, 2003; citado en Syme, 2006).

Existe una prevención, casi "genética", en los profesionales de la resolución de conflictos del uso del ciberespacio en la práctica de procesos tales como la mediación, facilitación y asesoramiento, entre otros procesos típicos de la resolución de conflictos. Los argumentos son múltiples, pero básicamente todos ellos tienen que ver con la asunción de que los procesos de resolución de conflictos están pensados para la interacción presencial, cara a cara, y sólo en estas circunstancias es posible obtener sus beneficios (Raines, 2005). Algunas de las razones argumentadas en contra de la RDL tienen que ver con la ausencia de comunicación verbal -tan informativa en muchas situaciones y en la que se apoyan muchos disputantes- o con la imposibilidad de analizar y manejar las emociones presentes en la relación, o con que sólo se centra en los resultados y no en la capacidad transformativa de la relación. Esta posición se puede resumir en lo que una vez un mediador dijo "la mediación de conflictos en red es un oxímoron, ya que la resolución de conflictos debe ser, por definición, presencial".

A día de hoy, millones de disputantes buscan y reciben ayuda para sus disputas en línea, mediante unos procedimientos que combinan procesos tradicionales de la Resolución Alternativa de Disputas (RAD) con la tecnología en línea.

Mientras que en algunos países –USA, Canadá, Australia,…- la mayoría de los profesionales de la resolución de conflictos han reconocido el valor de Internet para el intercambio de información (a pesar de permanecer un número significativo de profesionales renuentes a la aceptación de procedimientos virtuales), en otros el escepticismo y el rechazo son las actitudes dominantes. Esta renuencia

1 Utilizamos el término en línea siguiendo la recomendación del Diccionario Panhispámico de dudas que dice: línea. 1. en línea. Locución adverbial, calco del inglés on-line, que significa 'en conexión directa con un sistema central' y, especialmente, 'a través de la conexión a Internet': «Veremos bancos electrónicos que operen en línea» (Tiempo [Col.] 17.7.97). Se emplea frecuentemente como locución adjetiva: «Los servicios de información en línea [...] surgieron de una de las aplicaciones más importantes para la computadora personal» (Excélsior [Méx.] 21.10.96). Se recomienda el uso de este calco en lugar de la expresión inglesa.

existente entre los profesionales de resolución de conflictos, refleja y se asemeja al rechazo que tradicionalmente la profesión jurídica ha mostrado con respecto a la introducción de los métodos alternativos de resolución de disputas.

El malestar que algunos profesionales de la resolución de conflictos muestran hacia la RDL, puede estar basado en algunas suposiciones, que consideramos cuestionables, que se hacen sobre la comunicación virtual (Syme, 2006). En primer lugar, muchos piensan que la presencia física y la comunicación presencial (cara a cara) en la solución de conflictos es superior, o como observa Rule (2003) esencial, a cualquier otro medio comunicativo. El hecho de que cientos de miles de disputas se estén tratando y acordando a través del medio virtual cuestiona, por lo menos, esta suposición. Además, en algunos casos, la utilización de los medios virtuales es absolutamente necesaria, como en los casos en los que existe gran distancia geográfica entre las partes en conflicto.

Una segunda suposición se refiere a la creencia de que la RDL sólo es oportuna para conflictos impersonales que se producen en el entorno de Internet, y que no es apropiada para conflictos familiares y otras disputas interpersonales. Al margen de que esta suposición no ha sido comprobada en la práctica, uno podría llegar a pensar que incluso, en muchas ocasiones, sucede precisamente lo contrario. La comunicación en línea puede ser más apropiada en casos en los que el temperamento de las personas es difícil de controlar, o en aquellas relaciones interpersonales en las que la historia y la dinámica de la relación, pueden interferir en el afrontamiento substancial del conflicto que les enfrenta.

Una tercera suposición establece que la RDL está fundamentalmente basada en textos escritos. Aunque inicialmente muchos de los servicios de RDL, y gran parte de los actuales, se basaban en textos escritos, básicamente --correo electrónico, en los últimos tiempos la comunicación en línea está tomando, cada vez más, múltiples formas. Hoy en día se utilizan distintos tipos de comunicación sincrónica y asincrónica, interactiva y no interactiva basadas en texto, audio y videoconferencia.

A pesar de este escepticismo de muchos profesionales, me gustaría avanzar que, en mi opinión, la mediación en red tiene más semejanzas y similitudes a la mediación presencial, que diferencias. Las experiencias más recientes con la utilización de la mediación en el ciberespacio nos indican que el potencial transformativo de la mediación –su capacidad para preservar y mejorar las relaciones, la posibilidad de desarrollar habilidades de comunicación y afrontamiento del conflicto en las personas en disputa, el fortalecimiento de las partes para tomar sus propias decisiones, la posibilidad de contar su historia y ser escuchado, y en general la posibilidad de que esta sociedad encuentre formas más pacíficas para afrontar sus conflictos y desavenencias- puede encontrarse, también, cuando el proceso tiene lugar en red. El potencial existe, el proceso es mucho más importante que el medio en el que tiene lugar. El propio proceso de mediación -independientemente de que ocurra a través de videoconferencia, en red, o presencial- ofrece un espacio en el que las personas y los grupos pueden resolver sus conflictos de forma más cooperativa y pacífica (Raines, 2005).

La mediación en red tiene más semejanzas y similitudes a la mediación presencial, que diferencias. El potencial transformativo de la mediación puede encontrarse, también, cuando el proceso tiene lugar en red.

En el peor de los casos, hay circunstancias en las que los procedimientos de resolución de conflictos presenciales (con las partes presentes físicamente) no son factibles e, incluso, no deseables. A veces, las personas en conflicto están separadas por grandes distancias geográficas, o el conflicto traspasa barreras jurisdiccionales (entre comunidades autónomas o países), o la reunión presencial no es muy aconsejable por las altas probabilidades que hay de que los temperamentos de las partes les hagan explotar y empeorar la situación, o el valor de la disputa es tan pequeño que es preferible el bajo coste y facilidad de los procedimientos virtuales.

En cualquier caso, en estos momentos, no creemos que la discusión esté entre si mediamos en línea o no. La realidad es abrumadora, se nos impone. La compañía Squaretrade.com -especializada fundamentalmente en resolver disputas que se producen en ebay- a principios del año 2005, había manejado más de 1.5 millones de disputas, y existían más de 115 servicios en Internet especializados en RDL (Conley Tyler, 2005). La mediación y la facilitación se están realizando de hecho en la red y están creciendo a un ritmo espectacular; al mismo tiempo aparecen más servicios de asesoramiento, defensoría, y otros servicios de resolución de conflictos, por lo que debemos pasar de preguntarnos "¿se puede hacer"?, "¿se debe hacer?", a plantearnos cómo se pueden mejorar los servicios de resolución de conflictos en red de manera que preserven la integridad y los beneficios de los procesos presenciales, a la vez que aportan algún valor añadido.

Debemos pasar de preguntarnos "¿se puede hacer"?, "¿se debe hacer?", a plantearnos cómo se pueden mejorar los servicios de resolución de conflictos en red.

2. ¿QUÉ ES LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA?

La RDL aplica la tecnología de la comunicación mediada por ordenador a los procesos tradicionales extrajudiciales. De alguna manera, la RDL podría entenderse simplemente como el uso de nuevas herramientas para manejar y comunicar la información en la práctica de la resolución de conflictos. La automatización del manejo de la información hace que la resolución de conflictos sea más eficaz, mientras que las nuevas técnicas comunicativas por ordenador, eliminan los problemas de distancia.

En definitiva, la RDL, en principio, no sería más que la resolución de disputas tradicional que usa las ventajas de Internet, que es un recurso que amplía lo que podemos hacer, dónde lo podemos hacer y cuándo lo podemos hacer. En consecuencia, es obvio que la RDL es especialmente útil para afrontar la resolución de un conflicto, cuando las partes se encuentran separadas por grandes distancias. De esta manera conflictos que hubiera sido imposible afrontar, pueden ser tratados en línea, y, en otros casos, se evita todos los inconvenientes de los viajes y traslados.

Hay dos diferencias cualitativas fundamentales entre la RDL y RAD, que presentan importantes desafíos, pero también oportunidades. En primer lugar, se pueden usar los correos electrónicos y las listas de correos (listserve) de forma asincrónica, no en tiempo real. Ya no es necesario que las partes y el tercero neutral utilicen tiempo y dinero para reunirse en el mismo espacio físico, y a la misma hora. Por el contrario, pueden participar en el proceso de RDL a su propia conveniencia, en su propio espacio de tiempo disponible, desde sus casas, o sus oficinas. Para algunos, este tipo de comunicación puede ser más productiva, y más reflexiva, respetuosa y democrática en su contenido. La segunda gran diferencia entre la RDA y sus contrapartes en línea es la ausencia de comunicación cara a cara (lo que denomino comunicación presencial). La opinión en este `punto se encuentra dividida. Para algunos, mientras que la comunicación exclusivamente basada en texto (ya hemos visto que esto no siempre tiene que ser así, videoconferencias, etc…) puede servir para el arbitraje o para conflictos en las que las partes sólo se han comunicado en línea, no capturaría, sin embargo, la riqueza del diálogo interpersonal, en la que muchos procesos de negociación y mediación se basan.

> La RDL no sería más que la resolución de disputas tradicional que usa las ventajas de Internet.

En principio, la resolución de disputas en línea se empleaba para tratar disputas que surgían del comercio electrónico y otro tipo de transacciones que tenían lugar en Internet. Entendemos que la RDL es particularmente adecuada para las disputas que surgen en el comercio electrónico (generalmente entre partes separadas geográficamente), pues es lógico usar para su resolución el mismo medio (Internet) en el que surgieron. Sin embargo, no hay razones que impidan usar RDL para disputas que surgen tanto fuera de la red, como para personas que comparten la misma localización geográfica. De hecho en un estudio realizado por Conley Tyler et al. (Conley Tyler, Bretherton y Firth, 2003) de la universidad de Melbourne, se reconoce que no hay ninguna evidencia que indique que la resolución de conflictos en línea sea menos apropiada que la resolución de conflictos de forma presencial tradicional para tratar conflictos producidos fuera de Internet. De hecho, hasta la aparición del informe, el 26% de las disputas tratadas por las plataformas en línea de resolución de conflictos analizadas, se referían a disputas relacionadas con el comercio electrónico, mientras que el 74% hacían referencia a otro tipo de disputas. Asimismo, de las plataformas analizadas sólo el 28% trataba exclusivamente disputas surgidas en Internet, mientras que el 30% se dedicaba a disputas producidas fuera de la red, y el 42% a ambos tipos de disputas (Conley Tyler et al., 2003, p. 16).

A veces se hacen distinciones entre procesos conducidos exclusivamente en línea y procesos llevados a cabo con la ayuda de algún elemento RDL. Realmente, no existe una distinción tan clara. Hoy en día la mayor parte de los profesionales de resolución de conflictos se apoyan de alguna forma en la última categoría, en el sentido de que la tecnología en línea juega casi siempre algún tipo de función en los procesos presenciales. Por otra parte, aunque cada vez más, todavía pocos procedimientos se centran exclusivamente en procesos en línea. La RDL es una cuestión de grados, hay un amplio espectro, un continuum, con procedimientos que prácticamente no usan ninguna tecnología de Internet en un extremo, y procedimientos que se realizan exclusivamente en Internet , en el otro. Por ello muchos autores piensan que la RDL no es un concepto monolítico, y que sería más apropiado hablar no de RDL, sino usar el plural y decir técnicas de RDL (Hornle, 2003). De este modo, sería responsabilidad de los profesionales de resolución de conflictos elegir entre procedimientos en línea, procedimientos presenciales, o la justa combinación de ambos que se adecue a la disputa en cuestión.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA

3.1. La cuarta parte.

La mayoría de los procesos de resolución de conflictos se desarrollan en una dinámica en la que entran en juego tres partes, las dos partes disputantes y la persona mediadora, facilitadora, etc…

Incluso en los procesos de asesoramiento, la persona asesora y una de las partes en conflicto trabajan juntas con el objetivo de aprender a manejar de manera más eficaz los conflictos actuales, o aquellos que ocurran en el futuro, con terceras personas. Una de las ideas más brillantes del libro de Kash y Rifkin (2001) es la introducción del concepto de cuarta parte. Los procesos de resolución de disputas en línea, al basarse en Internet, tienen que revisar el papel de la figura de la tercera parte, que debe apoyarse en programas informáticos (tecnología) lo cual, a su vez, modela el proceso. Como resultado, la RDL, no tiene tres partes, sino cuatro, conformando una representación gráfica cuadrada en vez de triangular.

Esta cuarta parte presente en la "mesa" de la mediación es la tecnología que trabaja con la persona mediadora o facilitadora. En general, esta "cuarta parte" no reemplaza a la persona mediadora, y no tiene la misma influencia, pero funciona como un aliado, colaborador y compañero:

> "Así como el rol de la tercera parte puede variar de acuerdo con el contexto, también lo hace el rol de la cuarta parte. En la mayoría de los procesos de RDL, la cuarta parte no reemplaza la tercera parte sino que funciona como aliado, colaborador y colega. La cuarta parte puede asumir responsabilidad de distintas comunicaciones entre las partes; la manera en que la tercera y cuarta parte interactúan, afecta a muchos elementos del proceso de resolución de disputas" (Rifkin, 2001, p. 121).

La tecnología no trata de replicar, exactamente, las interacciones presenciales. Por supuesto que hay muchos beneficios en la comunicación presencial, pero, en ocasiones, otros modelos de comunicación se ajustan más adecuadamente a las necesidades de las personas en disputa.

Podemos considerar la cuarta parte como una versión moderna y muy sofisticada de lápiz y papel, que ayuda, pero no usurpa, el rol del mediador.

"Esta metáfora sugiere que la RDL no debería esforzarse en crear modelo en línea que simplemente copien los abordajes presenciales. Por el contrario, los ordenadores conectados a la red, pueden añadir competencias no disponibles anteriormente, y que no han sido usadas en las reuniones presenciales." (Kash y Gaitenby, 2003, p.2)

Los profesionales expertos de la mediación y facilitación, controlan un buen número de habilidades comunicativas tanto verbales como no verbales. Sin embargo, en los sistemas de RDL –donde la palabra escrita y la dimensión visual de la pantalla juegan un papel central- no es posible utilizar muchos de los recursos que los profesionales en resolución de conflictos utilizan en las interacciones presenciales. Podemos considerar la cuarta parte como una versión moderna y muy sofisticada de lápiz y papel, que ayuda, pero no usurpa, el rol del mediador.

> "La cuarta parte es crítica en estos procesos, haciendo posible tanto la comunicación pantalla a pantalla, como facilitando a la tercera parte el uso competente y estratégico de la resolución de disputas pantalla a pantalla……. La tercera parte –el humano mediador- con todo, tiene un rol activo que jugar en la comunicación en línea". (Rifkin, 2001, p. 121)

El valor de la metáfora de la cuarta parte es que centra la atención en los recursos que las máquinas tienen y que los seres humanos no pueden tener. Los procesos que requieren interacciones presenciales, están constreñidos por las leyes físicas, que se aceptan como inevitables. Hay limitaciones sobre qué tipo de comunicación es posible y sobre cómo y en dónde pueden tener lugar las reuniones. Las reuniones presenciales son extraordinariamente útiles, pero la necesidad de desplazarse limita el tipo y cantidad de interacciones que pueden tener lugar entre las reuniones presenciales. La red abre el potencial de eliminar tales restricciones, no sólo posibilitando la comunicación en todo momento, sino que además ofrece un software que puede ayudar a la hora de identificar y evaluar los intereses, opciones y soluciones. En definitiva, los procesos de RDL aportan un componente de conexión en red a través del cual se transmiten los datos, y un componente competente (capacitado para realizar algo más que la simple transmisión de información), implicando o bien a un ser humano conectado (mediador/a virtual), o una máquina conectada a Internet o, más habitual, a ambos.

Como es obvio, la tecnología es un elemento crítico a cualquier proceso de RDL, y, por lo tanto, uno de los mayores desafíos que no encontramos a la hora de diseñar y ejecutar un proceso de resolución de disputas en red, es equilibrar e integrar el componente humano con la dimensión automatizada del proceso. Por otra parte, todavía en la profesión de la resolución de conflictos no se comprende adecuadamente como un ordenador conectado a Internet puede complementar la competencia de un ser humano que actúa como tercera parte, o cómo puede añadir calidad y valor al proceso de resolución de conflictos en formas que no es posible en los procesos presenciales tradicionales.

3.2. Asincronicidad.

La comunicación en internet, con frecuencia, se produce de forma asincrónica. El uso de formas asincrónicas

"significa que los participantes pueden comunicarse entre sí, de forma comprensible, sin estar conectados a Internet al mismo tiempo. Por ello, se puede llevar a cabo un diálogo que responda a las necesidades temporales específicas de todos los participantes. Esta característica, muy útil, de la comunicación, hace que personas que viven en diferentes zonas horarias puedan comunicarse y conferenciar con la continuidad necesaria para lograr acuerdos " (Gordon, 2001, p. 56).

Cuando nos comunicamos a través del correo electrónico, de las listas de correo u otros procedimientos de Internet, las presiones ambientales y temporales de la RAD desaparecen. Los participantes pueden reflexionar más sobre sus respuestas, sin dejarse influir por la espera, gestos y otros elementos presentes en los intercambios presenciales.

En una mediación presencial, la interacción entre las partes se produce en "tiempo real", en el que los disputantes van reaccionando según las cosas van ocurriendo, y en el que se espera que las personas reaccionen con rapidez. Este flujo solo puede interrumpirse cuando la persona mediadora lo corta para, por ejemplo, convocar a reuniones privadas. En la jerga de la comunicación con ordenadores, se llama a este tipo de comunicación, comunicación "sincrónica" (Rule; 2000).

En la red, sin embargo, existe, y es muy utilizada, la posibilidad de la comunicación "asincrónica", en la que no se espera una respuesta inmediata de las partes. Las personas implicadas pueden conectarse en distintos momentos del día y de la noche, y pueden retrasar sus respuestas hasta que lo han pensado mejor, lo han consultado con otros, han investigado un poco más o, simplemente, han dejado pasar el tiempo.

Esta asincronía, permite que las partes "presenten su mejor cara", pudiendo darse tiempo para reducir su calentamiento emocional, en vez de que se produzca una escalada en el conflicto, que es lo que posiblemente hubiera ocurrido en circunstancias normales (presenciales).

En la red es muy utilizada, la posibilidad de la comunicación "asincrónica", en la que no se espera una respuesta inmediata de las partes.

La asincronía también es beneficiosa para las personas mediadoras o facilitadoras. Al igual que las personas pueden reaccionar emocionalmente en el curso del intercambio con la otra parte, también la persona mediadora puede verse atrapada en situaciones tensas. La distancia emocional que le permite la asincronía, le facilita recuperarse de algunos estados emocionales producidos por la situación de mediación (ataques personales, sorpresas, etc…), a la vez que reflexionar sobre sus prejuicios y asunciones (Rule, 2000).

La resolución de disputas en tiempo real también tiene otros inconvenientes, fundamentalmente logísticos. Requiere mucho esfuerzo lograr juntar el mismo día, a la misma hora, en el mismo lugar, a todas las personas participantes en el proceso. Simplemente este hecho produce muchos problemas diariamente en los centros de mediación, en donde la organización de estos aspectos muchas veces retrasa alcanzar una solución, e incluso, en ocasiones, impide la realización de la mediación. Las personas en ocasiones necesitan tomarse un día libre, o dedicar uno de los días de su descanso, o viajar grandes distancias, para poder asistir a la sesión de mediación-facilitación. Además, durante las sesiones, si se interrumpen éstas para realizar reuniones privadas, la parte no presente en la reunión queda "suspendida en el aire" durante un cierto tiempo. Esta dificultades, sin embargo, desaparecen en Internet. Debido a que los intercambios en red suceden durante las veinticuatro horas del día,, las partes pueden "atender" cuando les es oportuno y posible, cuando su calendario se lo permita –antes, después de trabajo, durante el fin de semana,…- ahorrando de esta manera tiempo y dinero. Nadie tiene que dejar el trabajo, ni viajar, ni perder el tiempo durante las reuniones privadas –éstas pueden tener lugar asincrónicamente, e incluso pueden ser realizadas con las dos partes simultáneamente.

3.3. Comunicación textual.

La mediación y negociación presencial se caracterizan por que se desarrollan en encuentros presenciales cara a cara, lo que posibilita interacciones comunicativas muy ricas.

> "En estas reuniones, un guiño puede ser más significativo que una palabra, y algo dicho suavemente puede significar algo completamente diferente que dicho a gritos. En términos comunicativos, es un entorno muy rico, flexible e interactivo" (Katsh, 2001, p. 28).

Por su parte, en la RDL, la comunicación tiene lugar, con frecuencia, a través de textos escritos, y todas estas ventajas y beneficios de la comunicación presencial se pierden. Los profesionales están divididos respecto al uso de los distintos tipos de comunicación, pero parece claro que hay tanto ventajas como desventajas en ambos tipos de comunicación.

Una de las críticas más comunes a los procedimientos de RDL, es que la comunicación escrita dificulta el desarrollo de la confianza y la relación entre las partes, y entre las partes y la persona mediadora. Según estos críticos, durante la comunicación presencial las personas estarían más dispuestas a compartir información, y serían más flexibles en el tira y afloja de la negociación. Por su parte, según ellos, si uno no tiene que mirar a los ojos del otro, las afirmaciones que se hagan pueden ser exageradas o alteradas, de una forma u otra. Las personas mienten más fácilmente cuando se

comunican a través de correo electrónico (Valley, 2000).

Otro posible problema de la comunicación a través del correo electrónico es que la persona mediadora pierde parte de su capacidad para interrumpir a una persona enojada, que insulta, o que simplemente se va por la tangente. El conflicto puede escalar, ya que al no estar en contacto directo, la persona mediadora no puede intervenir y reducir la tensión inmediatamente. Además, cuando las cosas están por escrito, y pueden ser vistas en el ordenador en cualquier momento, las posiciones se pueden endurecer, ya que las palabras escritas permanecen más que un comentario o gesto casual.

Finalmente, el tono de voz, el sarcasmo, el lenguaje corporal, las expresiones faciales se perderían en el correo electrónico (a pesar del uso de los emoticones), lo que puede llevar a distorsiones y malas interpretaciones. Para estos críticos, la comunicación presencial ofrece mucha más información que cualquier llamada telefónica o correo electrónico.

Por otra parte, la comunicación en línea también tiene sus ventajas. En cierto modo, Internet permite la creación de una "personalidad electrónica" o un "self digital" (Gordon, 2001), en el que personas por lo demás dóciles y sumisas, que retroceden fácilmente, sufren transformaciones de personalidad importantes cuando interactúan en los chats, manejando las conversaciones electrónicas con desparpajo, agudeza e ingenio. Las personas "se vuelven claramente desinhibidas en Internet, y pueden tratar de mostrar nuevas formas de presentarse a sí mismos, una personalidad y comportamientos diferentes que nunca intentarían en encuentros presenciales" (Gordon, 2001, p.14).

La distancia que la pantalla del ordenador crea entre las personas, puede ser también un elemento a favor, en ciertos casos. Debido a que la pantalla del ordenador separa a las partes, éstas no se pueden centrar en su presencia recíproca, y se ven forzadas a centrarse en los problemas substantivos que aparecen en la pantalla. Esta distancia puede reducir las hostilidades. El entorno virtual también puede mejorar la comunicación, ya que las partes en conflicto tienen más tiempo para reflexionar y componer su respuesta en un entorno libre de presión y no intimidatorio. Asimismo, es más difícil mostrarse reticente en las conversaciones en red, ya que, por ejemplo, el silencio significa ausencia más que hostilidad o respuesta pasivo-agresiva, con lo que es más probable que las personas expresen sus sentimientos, intereses y deseos.

Otro elemento positivo de la comunicación en línea, es que pone a todas las partes al mismo nivel. Las personas con menos poder se dejan intimidar menos por las personas con más poder. En el ciberespacio todos los comunicantes son iguales en términos de estatus. Cuando nos comunicamos electrónicamente a través de internet factores tales como la posición social, la edad, el género, los ingresos, y demás factores similares, dejan de tener importancia. Esta democratización del proceso comunicativo tiene especial importancia tanto en la negociación como en la mediación, en donde las partes se relacionan directamente (Solovay et al, 2004).

> Hay una serie de casos que parecen especialmente apropiados: con personas alejadas geográficamente; con cuestiones jurisdiccionales difíciles de determinar bajo qué marco jurisdiccional se puede tratar el problema; en disputas surgidas de una transacción realizada en Internet; por problemas de calendarios; en problemas relacionados con violencia, intimidación o desequilibrio de poder entre las partes; o cuando la mediación tradicional no sea posible, pero las partes siguen deseando la participación de una tercera persona.

En cualquier caso, independientemente de si cualquier conflicto puede ser tratado o no en el ciberespacio, hay una serie de casos que parecen especialmente apropiados – para la mediación en red –ya que de otra manera no podría ser tratados o lo serían con muchas dificultades (Raines, 2004):

- Las personas en conflicto están alejadas geográficamente entre sí y/o de la persona mediadora, y el viaje para realizar una mediación tradicional no es posible o tiene un coste muy elevado.
- Existen cuestiones jurisdiccionales que hacen difícil determinar bajo qué marco jurisdiccional se puede tratar el problema.
- La propia disputa surge de una transacción realizada en Internet. En estos casos, por lo general, las personas tienden a estar geográficamente separadas, a no tener una relación en marcha, y a tener acceso regular a Internet.
- Problemas de calendarios hacen imposible que las partes se reúnan presencialmente para realizar un proceso de mediación tradicional.
- Problemas relacionados con violencia, intimidación o desequilibrio de poder entre las partes, que hacen que un contexto tradicional de mediación no sea apropiado, pero, sin embargo, las partes desean acudir a mediación.
- Por cualquier razón por la que la mediación tradicional no sea posible,

pero cuando las partes siguen deseando la participación de una tercera persona para ayudarles a resolver el problema.

4. VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA RESOLUCIÓN DE DISPUTAS EN LÍNEA

Internet reduce la importancia del espacio y el tiempo. La comunicación es posible y es fácil de llevar a cabo entre personas situadas en diferentes espacios geográficos, y la rapidez de los intercambios es mucho mayor que la del resto de contextos. Como consecuencia, hoy en día hay una gran variedad de intercambios que se producen a través de Internet, tanto a nivel interpersonal, como a nivel comercial e institucional. Teniendo sólo en cuenta el área comercial, por ejemplo, tenemos banca en línea, subastas en línea, librerías en línea, etc… Este aumento de la complejidad de las interacciones en Internet ha ido acompañado de la creación de nuevos valores, pero también han surgido nuevos problemas. Pensemos, por ejemplo, en una disputa que surge entre un cliente y un proveedor que se encuentran sujetos a legislaciones diferentes en países diferentes.

En ocasiones surgen disputas entre los profesionales sobre la posibilidad de la RDL, especialmente la mediación como proceso, en las circunstancias adecuadas. Hay académicos y profesionales que la defienden, hay otros que lo niegan absolutamente (Eisen, 1998). Eisen acierta cuando afirma que la comunicación en línea aumenta las posibilidades de malos entendidos en la comunicación. Esta es, probablemente una de las razones por las que se producen más impases en la mediación en línea que en la presencial.

La mediación en línea tiene puntos débiles, pero también sus fortalezas. Tanto los mediadores como los disputantes se benefician de no tener que guardar las apariencias mientras el otro se expresa, se puede reaccionar, ventilar, desfogarse, y luego, tras calmarse, redactar una respuesta constructiva. Los mediadores son entrenados para realizar preguntas que permitan aclarar los asuntos y desvelar los intereses; no es fácil encontrar razones que indiquen que esto se pueda hacer mejor presencial que virtualmente, por el contrario, la comunicación en línea permite releer la correspondencia con a intención de clarificar y aclarar errores. Se puede dedicar el tiempo necesario sin la presión de que el otro está esperando nuestra respuesta.

Como estamos viendo hasta el momento, los desafíos a los que se enfrenta la RAD se encuentran, de una forma u otra, ampliados cuando estos procesos se realizan en línea. Sin embargo, también hay ventajas en la práctica de la RDL. Preguntados los profesionales de la RDL sobre los beneficios de la misma, nos encontramos que los beneficios observados son prácticamente los mismos que los de la resolución de conflictos cara a cara. Sin embargo hay alguna excepción importante. El primero de ellos es el denominado "factor conveniencia". El profesional de la RDL puede trabajar, por lo general, desde su casa (en pijama, como se denomina el artículo de Susan Raines), aunque puede realizarse desde cualquier sitio (cuando uno está de viaje, de vacaciones, etc…), también ahorra dinero, tiempo y energía, pues evita que todos los implicados viajen o se desplacen para las sesiones de mediación (Raines, 2006). Veamos, a modo de resumen, algunas de estas ventajas y desventajas

4.1. Ventajas.

En primer lugar, y sobre todo, la RDL debe aportar beneficios significativos para las personas en conflicto. Si los disputantes sienten que la RDL sólo beneficia a las personas mediadoras y a las organizaciones, de un tipo o de otro, se mantendrán alejadas de sus procedimientos, y estos procesos no se usarán. Afortunadamente, la RDL tiene muchas ventajas para las partes (Rule, 2002).

La ventaja principal, o más bien primera, de la resolución de conflictos en línea es su velocidad. En Internet la gente espera que todo lo que necesita esté disponible durante veinticuatro horas al día, siete días a la semana. La RDL puede actuar muy rápidamente, ya que no existen problemas para concertar un reunión, ni para planificar viajes, ni espacios para la reunión. Se puede abrir el espacio virtual de reunión inmediatamente, y se recluta una persona mediadora que puede estar en cualquier parte del mundo. Esto significa que las expectativas de la gente de un servicio instantáneo, rápido y eficaz se cumplen.

La resolución presencial de conflictos ocurre en "tiempo real", donde las partes reaccionan inmediatamente a lo que está ocurriendo. La persona mediadora puede determinar un "tiempo fuera", una interrupción, o usar una reunión privada para cortar el desarrollo de los acontecimientos; pero en general, las partes participan de un toma y daca, donde se espera que las respuestas sean rápidas. Pero, como hemos comentado anteriormente, los disputantes en línea tienen la posibilidad de comunicarse asincrónicamente, donde no se espera que la respuesta sea inmediata. Las personas pueden entrar en la discusión en diferentes momentos, e incluso retrasar sus respuestas hasta después de haber consultado con otros, o después de haber realizado cierta investigación, o, simplemente, después de haber reflexionado sobre la situación.

Una de las ventajas más interesantes que ofrece la comunicación a través de ordenador, es que transforma la naturaleza de la comunicación. Cuando un conflicto surge entre dos personas que tienen una relación previa, lo más probable es que se vean atrapados en patrones de comunicación que refuerzan el descuerdo en el que se encuentran. Por lo general, las relaciones interpersonales reflejan cierto tipo de relación de poder

entre los participantes, por ejemplo, entre marido y mujer, profesor y alumna, supervisora y supervisado, etc… Esta dinámica de poder afecta la relación entre las partes, y es alimentada por ambas partes. La comunicación a través de ordenador cambia, con frecuencia, esta dinámica. Las partes más débiles se atreven a decir cosas a través de mensajes escritos, que no se atreverían de manera presencial.

Debido a la naturaleza asincrónica y no presencial de la RDL, es menos probable que la comunicación escale al nivel de acusaciones, insultos y violencia, que lo que lo hace en la comunicación presencial. Además, simplemente teniendo más tiempo para pensar sobre lo que quieres decir, reduce la probabilidad de que se produzcan estallidos emocionales.

Uno de los objetivos de la resolución de conflictos es ayudar a la gente a reflexionar sobre lo que sienten en una situación particular, las razones por las que piden lo que está pidiendo, y lo que realmente necesitan satisfacer para resolver la situación. En situaciones de conflicto, es difícil que las personas se comuniquen debido a la frustración que sienten. En la RDL, al escribir, las personas tienden a explicar más por qué dicen lo que dicen, mientras que en los encuentros presenciales exponen sus posiciones y se cruzan de brazos negándose a elaborar más sus respuestas. Dado el tiempo de reflexión que los procedimientos en línea ofrecen, es más fácil para la persona mediadora lograr que las partes piensen sobre las verdaderas razones del problema y que descubran cuales son sus auténticas necesidades.

Tal y como hemos comentado anteriormente, una de las características más poderosas de la mediación en línea, es la posibilidad que ofrece a las personas disputantes de autopresentarse. Temas tales como la edad, el género, la raza, la apariencia física, etc…, dejan de tener relevancia. Es un chiste muy conocido y citado la caricatura del New Yorker que mostraba un perro sentado ante un ordenador, hablando a otro perro, diciéndole "en Internet nadie sabe que eres un perro". Los prejuicios y sesgos con los que personas llegan a mediación –incluida la persona mediadora-, son uno de los problemas más importantes en la práctica de la mediación. La RDL permite crear un entorno en donde podemos eliminar los sesgos que dificultan alcanzar acuerdos constructivos.

Finalmente, la ventaja más obvia de los procedimientos de resolución de conflictos en línea, es su conveniencia. En un proceso presencial, las personas se tiene que vestir adecuadamente, tomar tiempo libre del trabajo, trasladarse –en ocasiones grandes distancias- hasta el lugar de la reunión, y dedicar horas a la discusión de los problemas que generan el conflicto. El tiempo que se emplea en todas estas actividades tiene un claro coste, que a veces es llamado el coste de la convocatoria. El coste de la convocatoria es el tiempo, dinero, y energía requeridas para conseguir exclusivamente, que las partes se reúnan en torno a una mesa. En algunas circunstancias, este coste de la convocatoria es superior al deseo de los participantes de resolver su disputa. En los procesos en línea, el coste de la convocatoria prácticamente desaparece. Los disputantes pueden conectar en el momento y en el lugar que sea más conveniente. Puede conectar desde su puesto de trabajo, o desde su salón de casa.

También existen una serie de ventajas para las personas que median a través de Internet, que aquí sólo vamos a enumerar. Las personas mediadoras puede mantener reuniones privadas de manera simultánea con las partes, a la vez que la reunión general está teniendo lugar. Su asesoramiento y reformulación puede ser más eficaz ya que pueden trabajar con las personas disputantes antes, durante y después de las sesiones conjuntas, como contraste a tener que responder automáticamente a medida que las cosas ocurren, como sucede en los procedimientos presenciales. Finalmente, puede estar preguntando a las partes continuamente, cuán cerca piensan que están de alcanzar un acuerdo, en vez de tener que adivinarlo como en las sesiones presenciales.

4.2. Desventajas.

En los primeros años de desarrollo de la RDL, surgieron fuertes críticas contra ella, llegando en algunos casos a negar completamente su viabilidad. El crítico inicial más radical fue Joel Eisen (1998), que partía de una afirmación en aquellos tiempos comúnmente reconocida, pero nunca contrastada empíricamente: "Hay un acuerdo casi universal de que la mediación es más efectiva si las partes en disputa están físicamente presentes ante el mediador". Eisen argumenta, "la gran paradoja de la mediación en línea es que impone una distancia electrónica entre las partes, mientras que la mediación es, por lo general, una forma oral de resolución de disputas diseñada para involucrar a los participantes en un contacto directo interpersonal" (Eisen, 1998, p. 1310) La mediación, por lo general, se basa en una discusión informal-formal, cara a cara entre los participantes, sobre los asuntos en conflicto. "Crear una atmósfera en la que las partes confían en que el mediador les ayudará a alcanzar una resolución a su disputa, se considera vital, si no indispensable, por la mayoría de los mediadores" (Eisen, 1998, p. 1325). Este tipo de críticas considera que la negociación es más efectiva cuando las partes pueden comunicarse entre sí con libertad. Por ejemplo, ayudar a las partes a escuchar y entender las inquietudes, a empatizar con el otro, ventilar emociones y reconocer los sentimientos, se considera por estos autores como parte importante de la mediación. "Para muchos participantes, la mediación es "ventilar" emociones y sentimientos que sería imposible expresar en entornos más formales, tales como los tribunales. La oportunidad de expresar la propia versión del caso, directamente a la parte opuesta, y expresar las emociones acompañantes, puede ser catártico para los participantes en la

mediación." (Eisen, 1998, p. 1323).

Por ello, estos críticos consideran que la mediación virtual pierde la dinámica de la mediación tradicional al producirse a distancia y con una pantalla entre medio, en vez de la comunicación cara a cara tradicional. Estas críticas surgieron en los principios de la RDL, cuando la mayor parte de los conflictos que se trataban eran conflictos surgidos en la propia red. Alegan que en este tipo de conflictos se produce una gran distancia psicológica entre las partes y surgen importantes barreras para el establecimiento de diálogos abiertos. No hay conexión ni contacto personal previo entre las partes, no tiene, por lo general, una relación en marcha (de hecho en estos casos se sabe poco sobre el otro), ni hay expectativas de una relación futura. Eisen continúa criticando la ausencia, en la comunicación virtual, de claves físicas y de personalidad, así como la falta de lo que se denominan elementos paralingüísticos (Gibbons, 2002), tales como el tono y volumen de la voz. "Las expresiones orales de los sentimientos en un contexto cara a cara tiene un significado contextual mucho más rico que las expresiones de sentimientos en un intercambio de correos electrónicos" (Eisen, 1998, p. 1311).Por todo ello, Eisen concluye que "dada la orientación actual de la profesión con respecto a la escucha y el procesamiento de la información oral, los mediadores encontrarán casi imposible trasladar sus habilidades al entorno virtual." (Eisen, 1998, p. 1308).

El acceso a los ordenadores conectados a internet, puede ser también un problema para algunas personas, sobre todo para aquellas que se encuentran en un conflicto surgido fuera de la red. Otro problema puede ser el acceso continuado a Internet durante el tiempo que tarda en resolverse una disputa (que puede ir de horas, a días, a semanas), para aquellas personas con acceso limitado a Internet, o para aquellas que no se sienten cómodas con el medio. También puede suponer una desventaja para aquellos menos familiarizados con los ordenadores, o para aquellos a los que les resulta difícil mantener comunicaciones escritas.

Finalmente, un tema muy importante, en el que se está avanzando mucho en los últimos tiempos, es la protección de la confidencialidad de los materiales que se intercambian en la RDL. Mientras que la mediación tradicional no produce registros físicos, salvo el acuerdo, la RDL produce un registro electrónico. Ello puede llevar a que una de las partes imprima y distribuya materiales, sin el conocimiento de la otra parte, con lo que en ocasiones puede dificultarse el desarrollo de intercambios abiertos y honestos.

BIBLIOGRAFÍA

• CHOI, D. (2003). En línea Dispute Resolution: Issues and future directions. Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003.http://www.odr.info/unece2003

• CONLEY TYLER, M. (2005). 115 and counting: The state of ODR 2004. En M. Conley Tyler, M., Katsh, E. y Choi, D. (eds). Proceedings of the Third Annual Forum on Online Dispute Resolution.

• CONLEY TYLER, M. y BORNSTEIN, J. (2006). Accreditation of online dispute resolution practitioners. Conflict Resolution Quarterly, 23, 3, 383-404.

• CONLEY TYLER, M; BRETHERTON, D. y FIRTH L. (2003). Research into online alternative dispute resolution. Feasibility Report prepared for the Department of Justice, Victoria, Autralia.

• EISEN, J. (1998). Are we ready for mediation in cyberspace? BYU Law Review.

• GIBBONS, L.; KENNEDY, R. y GIBBS, J. (2002). Cyber-Mediation: Computer-mediated communications medium massaging the message. New Mexico Law Review, 32, 27-73.

• GORDON (2001). The electronic personality and the digital self. Dispute Resolution Journal, 8, 11.

• HORNLE, J. (2003). Online dispute resolution. More than the Emperor´s new clothes. Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003. http://www.odr.info/unece2003

• KATSH, E. (2001). Online dispute resolution: Some lessons from e-commerce revolution. N.Ky.L.Rev, 810, 816.

• KATSH, E. y GAITENBY, A. (2003). Introduction: Technology as the "Fourth Party". Proceedings of the UNECE Forum on ODR.

• KATSH, E. y RIFKIN, J. (2001). Online dispute resolution. San Francisco: Jossey-Bass.

• RAINES, S.S. (2005). The practice of mediation online: Techniques to use or avoid when mediating in cyberspace. World Arbitration and Mediation Report, 15 (9), 271-275.

• RAINES, S.R. (2006). Mediating in your pajamas: The benefits and challenges for ODR Practitionesrs. Conflict Resolution Quarterly, 23, 3, 359-369.

• RAINES, S. (2005). Can on line mediation be transformative?: Tales from the front. Conflict Resolution Quarterly, 22, 437-452.

• RIFKIN, J. (2001). Online Dispute Resolution: Theory and practice of the fourth party. Conflict Resolution Quarterly,19 (1), 117-124.

• RULE, C. (2000). New mediator capabilities in online dispute resolution. Disponible en www.mediate.com/articles/articles/Rule.cfm

• RULE, C. (2002). On line dispute resolution for business. San Francisco: JosseyBass.

• SOLOVAY, N. y REED, C.K: (2004). The internet and dispute resolution. Untangling the web. NY: Law Journal Press.

• SYME, D. (2006). Keeping pace: Online technology and ADR services. Conflict Resolution Quarterly, 23, 3, 343-357.

• VALLEY (2000). Then electronic negotiator. Harvard Business Review, 16, …

• WISEMAN, R. (1995). The megalab truth test. Nature, 373.

¿ES LA JUSTICIA RESTAURATIVA UNA OPCIÓN REAL? ANÁLISIS COMPARATIVO DE DOS PROGRAMAS DE MEDIACIÓN CON MENORES INFRACTORES

IS RESTORATIVE JUSTICE A REAL OPTION? COMPARATIVE ANALYSIS OF TWO MEDIATION PROGRAMS WITH MINOR OFFENDERS

ROSA PULIDO VALERO
Psicóloga. Profesora de la Universidad de Alcalá
Mediadora en la Asociación Trama.

Resumen. En el presente artículo se realiza una comparación entre dos programas de mediación, en el ámbito de los menores infractores. Por un lado, el programa de la Comunidad de Madrid, en el contexto de la Justicia Juvenil; y, por otro lado, el programa de Justicia Restaurativa, en Oregon (Estados Unidos), en el contexto de los servicios comunitarios. En el texto se analiza, en primer lugar los programas de justicia restaurativa, situándolos dentro de las posibilidades de intervención con menores infractores. En un segundo apartado se contextualizan ambos programas, para posteriormente analizar las diferencias de intervención, así como las semejanzas. Otro aspecto importante a destacar son las evaluaciones realizadas de los mismos, las cuales señalan su eficacia. Finalmente, en un último apartado, se presenta unas reflexiones sobre cuál podría ser el futuro de este tipo de programas de mediación.

Abstract. The present article compares two minor offender mediation programs. The first one is the Madrid program, within the Juvenile Justice context; the other one within is the Restorative Justice program, in Oregon (USA), inside a community service context. A preliminary analysis first examines the restorative justice programs in general, in relation to the possibilities of intervention with minor offenders. Secondly, both programs are contextualized to compare the differences and the similarities in the intervention. Another important aspect to note are the evaluations conducted of these kind of programs, which point out their efficacy. Finally, in the last section of the text, thoughts about the future of these mediation programs are discussed.

Palabras clave: Mediación, justicia restaurativa, adolescentes, exclusión social.

Key words: Mediation, restorative justice, adolescents, social exclusion.

El siguiente texto es un intento de resumir mi experiencia como mediadora en el contexto de la Justicia Juvenil para la Comunidad de Madrid, y mi estancia, gracias a una beca Fulbright, en la Universidad de Oregon, contactando con diversos centros de investigación e intervención con menores, y, especialmente, con un centro de mediación en Lane County (Oregon, Estados Unidos).

Dicha estancia me ha permitido reflexionar sobre las posibilidades de intervención de la mediación. Durante este periodo he podido profundizar en qué significan los programas de justicia restaurativa con menores. El hecho de haber podido conocer dos programas de mediación, con un pasado y un presente diferentes, enclavados en países y contextos distintos, es lo que me ha abierto la puerta a la comparación y a la reflexión. Esta experiencia me ha permitido analizar diversos aspectos relacionados con qué aportan este tipo de programas. Pero sobre todo, qué más podrían aportar. Estas son las reflexiones que quiero compartir en este artículo.

Antes de centrarme en analizar los programas que he tenido la oportunidad de conocer, voy a mencionar, brevemente, unas ideas sobre qué es la mediación y qué aporta a la intervención con menores infractores. Explicitar que este análisis está enmarcado dentro del enfoque ecológico (Bronfrenbrenner, 1979) y de la psicopatología evolutiva (Cichetti, 1987). Esto irremediablemente es debido a mi formación en psicología, y mi experiencia como investigadora en el ámbito de los comportamientos de riesgo en la adolescencia. Estas lentes, que forman parte de mi identidad como mediadora, puede que estén sesgando mi análisis. Por otro lado, considero que también lo enriquecen.

1. MEDIANDO CON MENORES INFRACTORES: ¿ES POSIBLE APRENDER?

Considero que este no es el espacio adecuado para hacer un detallado análisis de qué es la mediación y qué aporta.

La justicia restaurativa enfatiza la ofensa que el delito causa a la víctima, y a la comunidad en general. Considera que, en la medida de lo posible, todos ellos deben intervenir en la resolución del conflicto. Se le da importancia fundamentalmente a la conciliación víctima-autor-comunidad, más que a la imposición de una sanción o pena. Busca restaurar el desequilibrio creado, identificando daños, necesidades y obligaciones

Simplemente recordar que mediar significa ayudar a que las personas enfrentadas pueden entender su conflicto de una forma mas constructiva, intentando buscar formas colaborativas de solucionarlo. Todo ello en un ambiente seguro.

Respecto al concepto de justicia restaurativa, o reparadora, éste se refiere a un movimiento surgido principalmente en Estados Unidos y Canadá, en la década de los setenta, y en el ámbito de la delincuencia juvenil. Los antecedentes deben remontarse hasta los grupos indígenas de diversas partes del mundo, que mantienen este tipo de prácticas hasta hoy día. Diversas culturas, a lo largo de la historia, han considerado que la conducta inapropiada perturba a la comunidad como un todo.

La justicia restaurativa enfatiza la ofensa que el delito causa a la víctima, y a la comunidad en general. Considera que, en la medida de lo posible, todos ellos deben intervenir en la resolución del conflicto. Se le da importancia fundamentalmente a la conciliación víctima-autor-comunidad, más que a la imposición de una sanción o pena. Busca restaurar el desequilibrio creado, identificando daños, necesidades y obligaciones (Zehr, 2002). Por un lado, respecto a la víctima, le ofrece la oportunidad de ser escuchada, revalorizada y tenida en cuenta. Estos aspectos son especialmente importantes si recordamos la posible doble victimización que suelen sufrir (primero por parte del agresor, pero, en segundo lugar, por parte del sistema de Justicia).

Por otro lado, la judicialización de un conflicto puede dejar fuera muchas partes afectadas. En este sentido, un hecho delictivo daña, además de a la víctima directa, a la comunidad donde este hecho se produce. Por ejemplo, un robo en un comercio genera inseguridad no sólo al dueño de éste comercio; también a los empleados, a los demás comerciantes de la zona y/o a los vecinos. Si bien es verdad que el fiscal representa a la globalidad de la comunidad, hay personas indirectamente afectadas que quedan fuera de ser escuchadas y de poder participar en el proceso. Ante esta falta de participación, en ocasiones la única puerta que queda puede ser el miedo o el odio hacia la persona que causó el daño. El proceso de mediación puede ser el contexto perfecto para manejar todos estos sentimientos.

Analizar en detalle todas las aportaciones de la justicia restaurativa tampoco es el objetivo del presente texto, ya que existen diversas publicaciones específicas al respecto (Umbreit, 2001). Sí me gustaría ampliar aquellas relacionadas con la intervención con adolescentes en situación de riesgo. Este término suele utilizarse para describir aquellos jóvenes cuyo potencial para convertirse en adultos responsables y productivos está limitado. En este sentido, el bienestar de nuestra sociedad depende en gran medida de nuestra habilidad para preparar adolescentes suficientemente formados, responsables y con capacidad de ajuste. Por eso, cuando hablamos de adolescentes en situación de

riesgo, también podría decirse que toda la sociedad en general está en situación de riesgo (McWhirter, J.J., McWhirter, B.T., McWhirter, E.H. y McWhirter, R.J., 2007). En este contexto, la mediación, como estrategia de resolución de conflictos, se convierte en un adecuado modelo de competencia social para cualquier menor que participe en dicho proceso. Una oportunidad única de aprendizaje.

Como último apunte, mencionar el paralelismo existente entre los objetivos de la mediación, y los de las teorías y técnicas más utilizadas actualmente en la intervención con adolescentes con conductas de riesgo: el modelo de la rueda de cambio y la entrevista motivacional (Miller y Rollnick, 1999), que plantea un modelo diferente de relacionarse con las personas resistentes a modificar su comportamiento (como suele ocurrir con los menores en situación de riesgo), o la terapia de la Realidad (Glasser, 2002), que plantea que la intervención tiene que venir por enseñarles comportamientos adecuados, y señalarles los inadecuados, enfrentándoles a su propia realidad. Todos estos planteamientos teóricos y de intervención, señalan la importancia de enfrentar al menor con lo que ha hecho, ayudarle a analizar las consecuencias, para que de este modo pueda aprender otras formas de interaccionar con su entorno. Estos son los objetivos principales de la mediación con menores infractores.

2. CONTEXTUALIZACIÓN DE LO PROGRAMAS ANALIZADOS: ¿QUIÉNES SOMOS Y DE DÓNDE VENIMOS?

Las intervenciones que he tenido la oportunidad de comparar son el programa de Reparaciones Extrajudiciales de la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor (ARRMI), y el Programa de Justicia Restaurativa (Restorative Justice Program), dentro del Servicio Comunitario de Mediación (Community Mediation Services) en Oregon. Para agilizar las comparaciones entre ambos, en el texto me referiré al primero como el programa de la Comunidad de Madrid (CM) y al segundo como el programa de Lane County (LC), siendo éstas las poblaciones donde estos programas se encuentran enclavados.

> Ambos programas se diferencian también en el perfil de los profesionales que llevan a cabo las mediaciones. El programa de la CM está formado por un equipo de mediadores con formación especializada en mediación. Por su parte, el programa de LC está formado por un equipo de treinta voluntarios que reciben una formación más básica

A la hora de contextualizar ambos programas lo primero que debo señalar son las diferencias entre ambos municipios, como por ejemplo en extensión y población (los más de 5 millones de la Comunidad de Madrid frente a los 300.000 de Lane County), lo cual puede dificultar las comparaciones (así como las diferencias culturales, etc.). Considero que estas variables, que deben ser tenidas en cuenta, en ningún caso pueden suponer un impedimento para analizar las semejanzas y diferencias entre ambos programas.

Otro de los puntos más relevantes a tener en cuenta es en qué marco se sitúan cada uno de los programas. El hecho de situar el encuadre específico de cada uno ellos (comunitario en LC frente a penal en CM) es lo que nos va a permitir entender las diferencias entre ambas intervenciones. Cronológicamente los programas americanos de justicia restaurativa son previos a los europeos y se desarrollaron en el contexto comunitario, frente a los europeos, enmarcados y dependientes del ámbito penal. Como se ha mencionado anteriormente, los programas de justicia restaurativa aparecieron en América del Norte en la década de los 70, ligados a movimientos religiosos. El primer proyecto de justicia restaurativa se llevó a cabo en Kitchener, Ontario-Canadá, en 1974 (dos jóvenes habían causado daños a unas 22 propiedades, siendo enviados a conversar con las víctimas y a llegar a un arreglo para el pago de los daños causados). Debido al éxito logrado, se inició en Kitchener el primer programa de reconciliación entre víctimas y ofensores. Posteriormente, en Elkhart, Indiana-EEUU, se empezó en 1978 un programa a pequeña escala, a cargo de los oficiales de libertad condicional. Las ideas de justicia restaurativa en EEUU y Canadá se han desarrollado fuera del proceso penal. Desde esa perspectiva, la justicia restaurativa se ha llegado a concebir como una verdadera alternativa a la justicia penal, funcionando como centros para la solución de conflictos.

Por su parte, el inicio y desarrollo de los programas de justicia restaurativa en Europa se ha ido produciendo paulatinamente. Gran Bretaña fue el primer país que inició un programa de este tipo, en 1977, mientras que los programas nórdicos llegaron más tarde (en 1981 Noruega estableció su primer programa, seguido de los programas finlandeses). A mediados de los 80, Holanda y Alemania inician este tipo de intervención, seguidos posteriormente por países como Austria; para finalmente incorporarse, en 1990, Francia, Italia, Bélgica y España. Desde su nacimiento, el modelo español ha estado fuertemente orientado a evitar que los jóvenes entren en la justicia penal, de la misma manera que el resto de Europa. Como plantean diversos autores (Giménez-Salinas, 1996), un problema crucial es que la reparación, en muchos países, está contemplada única-

mente como una medida educativa, olvidando su vertiente reparadora.

En este sentido, el programa en LC se sitúa dentro de un contexto comunitario, siguiendo la trayectoria americana. El Servicio Comunitario de Mediación (Community Mediation Service) lleva más de 25 años funcionando en LC. Dicho centro es una organización sin ánimo de lucro, cuyo objetivo es ayudar a las partes en disputa, guiándoles a través de un proceso de diálogo, que les permita buscar la solución más satisfactoria para ambos. El centro funciona como aquella tercera parte neutral que ayuda a las partes enfrentadas. Dichas partes pueden ser muy diversas: vecinos, padres/madres con hijos/as adolescentes, etc. En este contexto más amplio, la mediación entre un menor que ha cometido una infracción, y su víctima, es una mas de las posibilidades que ofrecen. El programa de justicia restaurativa se estableció en 1994, por lo que lleva 13 años funcionando. Dentro de esta filosofía general de recurso de y para la comunidad, desde el centro también se llevan a cabo diversas actividades formativas. Un ejemplo seria la llevada a cabo en colaboración con la Universidad de Oregon, denominada el Proyecto del Perdón (The Forgiveness Proyect), realizando una exposición itinerante de diversas historias de personas que han participado en mediaciones. Este ejemplo refleja muy bien la filosofía del centro: construir puentes entre los diversos miembros de la comunidad.

Por su parte, el programa de la CM nació dentro del contexto legal, de la misma manera que se ha desarrollado en el resto de países de Europa. Con la aplicación de Ley 4/92 comienza a formarse el grupo de mediadores, y a llevarse a cabo las primeras mediaciones; aunque dicho programa se consolida con la Ley 5/2000. Dicha ley matiza las posibilidades de actuación en algunos artículos: el 19, que define conciliación y reparación como solución extrajudicial, que supone el cierre del expediente sin llegar a juicio si las partes llegan a un acuerdo y éste se cumple, y el 51, donde se plantea la posibilidad de dejar sin efecto una medida ya impuesta (aunque este tipo de conciliaciones no se han llevado a cabo en la CM, hasta el momento). Por último mencionar que, en el caso de Madrid, el programa se denomina "Reparaciones Extrajudiciales", aunque para la tramitación de las mismas siempre se intenta contar con la participación de la víctima, y que dichos acuerdos nazcan de un proceso de mediación.

Otro punto a destacar, relacionado con la contextualización de ambas intervenciones, es la financiación con la que se mantienen ambas actuaciones. Los programas españoles están financiados por las Comunidades Autónomas. En la Comunidad de Madrid, es la Agencia para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor la que gestiona este programa con personal público y con personal dependiente de una entidad privada. Por su parte, el programa americano es financiado parcialmente por el Estado, por ayudas locales, y en parte por donaciones públicas. El programa de LC actualmente se ve afectado por la posibilidad de no recibir más subvención por parte del Estado (como consecuencia del recorte generalizado que se ha producido en las intervenciones sociales), teniendo que buscar un mayor apoyo por parte de las donaciones públicas.

Ambos programas se diferencian también en el perfil de los profesionales que llevan a cabo las mediaciones. El programa de la CM está formado por un equipo de mediadores con formación especializada en mediación (cinco técnicos más una coordinadora de Programa). También cuentan con el soporte de diversos Centros de Día (compartidos con otros programas de menores), que supervisan y coordinan el cumplimiento de las reparaciones (directas, indirectas o en forma de actividades educativas, como se explicara posteriormente). Por su parte, el programa de LC está formado por un director del Programa, que coordina un equipo de treinta voluntarios que reciben una formación más básica. En este sentido se entiende que son los propios miembros de la comunidad quienes deben aprender a resolver los conflictos que en ella se han creado.

3. PROCEDIMIENTOS DE INTERVENCIÓN: ¿EN QUÉ NOS DIFERENCIAMOS Y EN QUÉ NOS PARECEMOS?

Los distintos contextos, mencionados anteriormente, van a suponer diferencias en el procedimiento de actuación en ambos servicios. El objetivo del presente artículo no es valorar uno u otro programa, sino intentar entender las dinámicas de ambos, cómo estas se han establecido, qué consecuencias implican las distintas formas de intervención, y, sobre todo, reflexionar sobre si existe alguna posibilidad de mejorar nuestras actuaciones.

Centrándonos en las características de los menores que acceden al programa, así como las vías de acceso, podemos encontrar diferencias entre ambos. La edad de intervención en la CM está regulada por la anteriormente mencionada Ley 5/2000. Se pueden realizar mediaciones únicamente con aquellos menores que tenían entre 14-17 años cuando cometieron la infracción. Por su parte, en el LC desaparecen dichos límites. Una de las posibilidades que ofrecen es la mediación también en el campo de la justicia de adultos (por lo que pueden ser con mayores de 18 años). Mientras que, por otro lado, la ley de menores en el estado de Oregon, no establece límite inferior. Aunque el mayor grueso de intervenciones se lleva a cabo prioritariamente con adolescentes entre 12 y 18 años, en el programa puede participar todo aquel menor, independientemente de su edad. En este sentido se han llevado a cabo mediaciones exitosas con menores desde 10 años de edad. Incluso, aunque excepcionalmente, con

menores de 8 y 9 años. Esta posibilidad de valorar la viabilidad de los casos con todos aquellos menores que hayan presentado un comportamiento disocial por debajo de la edad penal no se puede llevar a cabo actualmente en nuestro país, aunque con la anterior Ley 4/92 se intervenía con menores de edades entre 12 y 15 años, siendo la mediación para estos menores una intervención educativa muy positiva por su función preventiva.

Otra de las delimitaciones que supone el hecho de que el programa español esté dentro del sistema de Justicia Juvenil, es cómo llegan los menores a la posibilidad de la mediación. En la CM es el Fiscal quien decide qué casos son derivados al programa. En el LC los casos también suelen ser derivados mayoritariamente a través de la figura equivalente (prosecutor), pero también pueden ser notificados a través de otros recursos. La mediación puede ser solicitada a través de la policía, directamente por las partes afectadas (menor infractor o víctima), por alguien que haya tenido conocimiento de lo ocurrido, o por cualquier otro recurso. Esto supone que, para el programa español, es necesario que el menor tenga un expediente en Fiscalía de Menores y que el Fiscal valore oportuno la solución extrajudicial, mientras que en el programa americano es suficiente con que se tenga conocimiento de un comportamiento disruptivo, que haya producido un daño.

Respecto a cómo son derivados los casos a ambos programas, mencionar que en el programa de la CM existen dos posibilidades de solicitud de la reparación extrajudicial. Por un lado, en ocasiones el expediente del menor es derivado directamente por el Fiscal; mientras que, en otras ocasiones, el menor viene derivado con una valoración y propuesta del Equipo Técnico. En este caso, los técnicos realizan una valoración previa, y si el menor asume su participación en lo ocurrido y está dispuesto a reparar por el daño causado, pueden realizar dicha propuesta al Fiscal, y ser enviados

Para el programa español, es necesario que el menor tenga un expediente en Fiscalía de Menores y que el Fiscal valore oportuno la solución extrajudicial, mientras que en el programa americano es suficiente con que se tenga conocimiento de un comportamiento disruptivo, que haya producido un daño

al programa. En esta segunda posibilidad (casos en los que el menor ya ha sido evaluado), puede ocurrir que la derivación de los técnicos sea para realizar una "conciliación" con la víctima, o que sean enviados con una propuesta concreta (para realizar una labor social o curso formativo). Por su parte, en LC, los casos de menores que han participado en un hecho delictivo, y son derivados a través del Fiscal, siempre son remitidos sin ningún tipo concreto de propuesta de intervención. Se entiende que dicha propuesta tiene que nacer de los acuerdos a los que llegan víctima y menor, a través de un proceso de comunicación y acercamiento entre ambos. En este sentido, el programa americano valora que la mediación nunca debe ser entendida como una forma de sancionar al menor. Es simplemente una oportunidad de devolver a las partes la posibilidad de ser ellas mismas quienes resuelvan su conflicto.

Teniendo en cuenta los posibles acuerdos a los que se puede llegar a través de la conciliación, igualmente en ambos programas, estos nacen de las necesidades de las partes

Otra diferencia entre ambos programas es que, en el de la CM, al estar inmerso dentro del sistema de Justicia Juvenil, y depender de él, el primer contacto con el menor infractor se tiene que realizar en presencia de un abogado. A éste no sólo se le informara de las posibilidades del Programa de Reparaciones Extrajudiciales, sino que además, para poder iniciar el procedimiento, se debe contar con su acuerdo, como letrado del menor. En el caso de LC, la presencia del abogado es siempre voluntaria, y nunca condicionara las decisiones tomadas por el menor y su familia.

En relación al procedimiento de actuación, una vez recibido el caso, en ambos programas es bastante parecido. En la CM se asigna el caso a un mediador, y el proceso que se lleva a cabo es: contacto con el infractor, representantes legales y abogado, contacto con la víctima (y representantes legales, en caso de que sea menor de edad). Posteriormente se realiza una valoración del caso, por parte del mediador, y se analizan las posibilidades de solución extrajudicial. Para poder llevar a cabo el contacto con la víctima, el menor tiene que asumir su responsabilidad en los hechos denunciados y querer reparar por el daño causado. Por su parte, el programa de LC, una vez conocido el caso del menor, asigna el mismo a dos voluntarios del centro. Estos contactan igualmente primero con los menores. Pero, a diferencia del programa español, incluso si estos no reconocen su participación en los hechos, se inicia el contacto con la víctima. Entienden que la mediación es un proceso de acercamiento entre las partes, y puede que el encuentro sirva para realmente aclarar un malentendido, o para que el menor pueda asumir una responsabilidad, que al principio no estaba preparado para reconocer. Este aspecto es especialmente importante teniendo en cuenta que la población objeto de intervención son adolescentes en proceso de desarrollo. Otra de las diferencias entre ambos pro-

gramas, es que en el LC también se valora la posibilidad de contactar con la víctima en aquellos casos que el menor se niegue a participar en un proceso de mediación. Entienden que es bueno poder seguir ofreciendo algo a la persona que ha recibido un daño: al menos que tenga un espacio para hablar, poder expresar lo que ha sentido, e intentar entender lo que le ha ocurrido. Valoran que este procedimiento puede ser positivo, aunque no vaya a haber un encuentro final con el menor. Por supuesto, siempre y cuando se sea sincero con ellos, y se le explique desde el principio cual es la posición actual del menor.

Otro punto importante es cómo se llevan a cabo los encuentros menor-víctima. En este sentido, en la CM, por ejemplo, no se permite que los padres estén presentes durante el encuentro (están al inicio y al final del proceso, pero en el momento de analizar el conflicto y llegar a acuerdos, se les pide que esperen fuera). Se entiende que la presencia de los padres puede cohibirles y, además, es importante que el menor recupere el protagonismo en la solución del conflicto. Por su parte, el programa de LC sí permite a los padres estar presentes, aunque definen muy bien con ellos cuál va a ser su participación. Puede que esta presencia sea más fácil de entender si recordamos que alguno de los menores puede tener incluso 8 años de edad.

Otra de las diferencias respecto al papel de los padres de los menores infractores es que en la CM se necesita obligatoriamente su autorización, tanto para iniciar el proceso como para la validación de los acuerdos. En el caso del LC dicha autorización no es necesaria. Entienden que, siempre que puedan, se tiene que intentar implicar a los padres, pero también valoran que este no tiene que ser un requisito que paralice el proceso. Valoran que no debe perderse la oportunidad de realizar una mediación, en caso de que el adolescente esté dispuesto, simplemente porque los padres no puedan o quieran implicarse en el proceso. Por lo tanto han llevado a cabo mediaciones exitosas incluso en casos en los que los menores no han estado acompañados por nadie. También puede darse el caso totalmente opuesto, en el que, tanto el menor como la víctima, soliciten la presencia de alguna otra persona. En el LC entienden que la mediación es el proceso de las partes y que ellas son las que tienen que decidir, y que el papel del mediador es únicamente facilitarlo. Siempre y cuando todos estén de acuerdo, cada uno de ellos puede traer a alguien más al encuentro. Lógicamente desde el programa piden que sea el menor número posible de personas, para poder maximizar la comunicación. En este sentido, también pueden llevar a cabo lo que denominan "grupos coloquio" (group conference), incluyendo, junto con menor-víctima y acompañantes, distintos miembros de la comunidad que sean considerados necesarios. Un ejemplo ilustrativo de dichas mediaciones grupales sería la que se llevó a cabo en el centro de mediación que visité en Oregon, tras el atentado suicida del 11 de Septiembre. Horas después del mismo, se realizaron diversas llamadas amenazantes a los miembros de un centro musulmán. Durante el proceso de mediación, las víctimas expresaron el malestar que les suponía la imagen tan negativa de su comunidad, que estaban ofreciendo los medios de comunicación. Esta necesidad de contrabalancear dicha imagen distorsionada se tuvo en cuenta para el encuentro final, abriendo la asistencia a diversos miembros, como por ejemplo un periodista de la prensa local (Umbreit, Lewis y Burns, 2003).

Teniendo en cuenta los posibles acuerdos a los que se puede llegar a través de la conciliación, igualmente en ambos programas, estos nacen de las necesidades de las partes: desde una carta de petición de disculpas, hasta una mínima explicación cara a cara de lo ocurrido, un compromiso de no volver a hacerlo, la realización de actividades de reparación a la comunidad, el pago de los daños ocasionados, etc. En ambos programas se tienen acuerdos con diversos recursos de la comunidad para que los menores puedan llevar a cabo dicha labor social, en caso de que éste sea el tipo de reparación a realizar. En el caso de LC incluso también se tienen acuerdos con empresas, donde el menor puede trabajar para obtener el dinero necesario para hacer el pago del daño causado. Esto permite que ciertas familias, con bajos recursos económicos, no se queden fuera de la posibilidad de mediación (por no poder hacer frente a la necesidad de un pago); a la vez que permite que sea el menor el que asuma dicha responsabilidad.

Por último mencionar, respecto a los posibles acuerdos, que desde el LC se le da un papel mucho más importante al proceso que al resultado. En este sentido, valoran, por ejemplo, la posibilidad de que el menor escriba una carta de reflexión posterior al cumplimiento de los acuerdos (en el caso de que consideren que no ha mostrado adecuada implicación); o permiten que la comunicación entre las partes sea recogida a través de los mediadores por contacto telefónico o e-mail, y transmitida a la otra parte por la misma vía (siempre que estos manifiesten que es suficiente); o como pedirles que realicen gestiones previas, como requisito para participar en el encuentro de mediación (como iniciar la asistencia a un recursos especializado, o cumplir un determinado "plan para un cambio positivo", o escribir una carta de reflexión previa, …); o incluso ir cumpliendo dichos objetivos intermedios entre encuentros. Esto esta relacionado con la importancia que se da a conseguir que las partes tengan una imagen positiva de si mismas (para posteriormente restaurar la relación entre ellas), más que a buscar una respuesta sancionadora ante un hecho delictivo. También es importante mencionar que esto se puede conseguir debido a la flexibilidad del programa: contar con los miembros de la Comunidad y la posibilidad de alargar en el tiempo el proceso de mediación, tanto como sea nece-

sario. Aspectos que analizaré en detalle a continuación.

Los miembros de la Comunidad (Community Members) es una de las figuras más relevantes en el proceso de mediación en LC. Son personas de la comunidad, que han realizado la formación en mediación como voluntarios, pero que quieren tener otro papel en dicho proceso. Su intervención puede ser muy diversa; desde servir como sustitutos a las víctimas que no quieran, o no puedan, participar, hasta ser representantes de la comunidad. Su función, a diferencia de los mediadores, no es la de permanecer neutrales en el encuentro, sino todo lo contrario. Se espera de ellos un papel activo a la hora de analizar y entender el conflicto. Para ello pueden hacer preguntas al menor, pueden plantearles cual es su percepción del impacto que su comportamiento ha tenido, o incluso sugerir lo que ellos creen que sería necesario para restaurar el daño causado (abriendo un amplio campo a la imaginación en las posibles soluciones, desde las más tradicionales de petición de disculpas, pago económico, servicios a la comunidad, hasta hacer una donación para servicios de caridad, ir a visitar a la víctima para saber cómo se encuentra, etc.). El incluir esta figura en aquellas mediaciones en las que la víctima no esta presente, permite que el menor siga teniendo la oportunidad de reflexionar sobre lo que ha hecho y, sobre todo, de reparar por el daño causado. La introducción de este rol ha permitido descender el número de casos que se cerraban únicamente con una entrevista con el menor (pasando de un 30,5% a un 2,94%, en el periodo comprendido entre 2001-2005). Por otro lado, también ha supuesto un gran avance a la hora de contrabalancear el poder de cada una de las partes, ya que, en algunas mediaciones pueden funcionar como apoyo, tanto para el menor como para la víctima que lo necesita. Esta figura no existe como tal en el programa de la CM. Cuando no se puede contar con el perjudicado directo para realizar una conciliación, se informa a Fiscalía de Menores, respecto a las gestiones realizadas. En ocasiones, finalmente, puede decidirse que los menores continúen realizando algún tipo de actividad extrajudicial (reparación en beneficio de la comunidad o curso formativo). Esta actuación supone mantener el aspecto positivo de ofrecerles la posibilidad de compensar por el daño causado. Por otro lado, se pierde completamente la posibilidad de ofrecerles un espacio en el que hablar del impacto que su comportamiento ha tenido, y de que los acuerdos nazcan de su propia reflexión.

> La mediación no debe ser entendida únicamente como una forma de justicia más rápida. Un proceso de conciliación puede ser más laborioso y prolongado en el tiempo, que la imposición de una pena.

Otra de las claves que considero que diferencian ambos programas, es el tiempo del que se dispone para realizar el proceso de mediación. En el programa de la CM, se debe remitir un informe, de valoración del proceso, a Fiscalía de Menores, una vez finalizado el mismo. El término medio en el que se espera que se realice este proceso, y se derive el informe, es aproximadamente de dos meses. En el caso de que los acuerdos hayan incluido la realización de una actividad en beneficio de la comunidad o en beneficio del propio menor, el informe puede retrasarse, hasta que el Centro de Día en el que se está llevando a cabo el cumplimiento de dicha medida, remita la valoración final. Por su parte, en el programa de LC, aquellos casos en los que el menor haya llegado a través del sistema de Justicia Juvenil (que no tienen porqué ser todos los casos sobre los que intervienen, como se mencionó anteriormente), se tiene que remitir un informe mensual a la Fiscalía. En dicho informe se explicita en qué punto del proceso se encuentran los menores derivados. Posteriormente, una vez finalizado el caso, se remite el informe final. Dicho informe no será remitido hasta que se valore que el conflicto ha sido solucionado, o al menos manejado adecuadamente por ambas partes. Esto supone un amplio margen temporal en el seguimiento del menor y de la víctima. A esta última se le da la opción de contactar con ella periódicamente, para informarla de cómo está siendo el cumplimiento de los acuerdos, y sobre todo para confirmar con ella cuál es su valoración del proceso realizado, más a largo plazo. Esta forma de realizar el seguimiento del caso puede suponer una amplia prolongación en el tiempo (ha habido casos que los han tenido por un periodo de un año, e incluso dieciocho meses, siendo este el caso que más ha durado). Este planteamiento puede suponer un gran retaso, temporalmente hablando, en el envío del informe final, pero desde luego significa dar a las partes el tiempo que necesitan para aclarar, entender y afrontar lo ocurrido.

Respecto a este último punto analizado, me gustaría insistir en esta idea de la necesidad de un proceso de elaboración, durante la mediación, por parte de las personas afectadas. Como plantean diversos autores (ver Giménez-Salinas, 1996, por ejemplo), la mediación no debe ser entendida únicamente como una forma de justicia más rápida. En este sentido, un proceso de conciliación puede ser más laborioso y prolongado en el tiempo, que la imposición de una pena. La reparación no debe ser entendida sólo como una forma de agilizar la justicia, sino que el objetivo final debe ser conseguir un proceso de justicia negociada.

Por último, a pesar de que mi recorrido comparativo se ha centrado principalmente en buscar las diferencias (probablemente porque es lo mas llamativo), decir que existen numerosas similitudes. Por un lado, las herramientas de

comunicación y de resolución de conflictos que los mediadores utilizan son las mismas. Pero, lo que es aun mas importante, ambos programas creen en las posibilidades de la mediación como herramienta de aprendizaje y de cambio de las personas. Especialmente de los menores en proceso de construcción de su identidad.

4. LO QUE NOS DICEN LOS NÚMEROS: ¿ES CIERTO QUE SE CONSIGUE ALGO?

Aunque las cifras no deben ser lo único por lo que nos dejemos guiar a la hora de valorar las numerosas aportaciones de este tipo de programas, éstas también señalan su gran eficacia. Por otro lado, en ocasiones hablar de sentimientos de valía personal, de oportunidad de cambio, puede que no sirva para convencer. Puede que los números sí.

Antes de pasar a describir las estadísticas obtenidas en los centros visitados, mencionar el gran crecimiento que están viviendo este tipo de intervenciones. De 150 contabilizadas en 1990, a más de 1.500 programas de mediación con menores infractores (entre América del Norte y Europa) en la actualidad. A pesar de este crecimiento exponencial, existen muy pocos datos empíricos disponibles.

Por otro lado, a pesar de los pocos estudios existentes, aquellos llevados a cabo señalan la gran aportación de estos programas. En un análisis comparativo de 40 estudios llevados a cabo en Canadá, Inglaterra y Estados Unidos (Umbreit, 2001), tanto con menores como con adultos infractores, de un total de 3.142 casos derivados a este tipo de programas, se obtuvo un 95% de éxito en los acuerdos. Respecto a las víctimas, el porcentaje de satisfacción es de un 79%, frente al 57% de los que participan en un proceso judicial. Finalmente mencionar que se estima entorno a un

A pesar de los pocos estudios existentes, aquellos llevados a cabo señalan la gran aportación de estos programas

32% la reducción de la reincidencia por parte de los menores que participan en este tipo de programas; así como que, aquellos menores que volvían a cometer otra infracción, ésta era menos grave que la anterior (no habiéndose producido una escalada de la misma).

En un estudio realizado en LC, sobre las intervenciones durante un periodo de 12 años (1994-2006), se contabilizó que se habían llevado a cabo 1.343 procesos de mediación, de los cuales un 85% han finalizado con acuerdos. Respecto al porcentaje de cumplimiento de los mismos, también se ha llevado a cabo un seguimiento, observándose que un 80% de los adolescentes habían completado sus acuerdos, un 15% los había completado parcialmente, y un 5% no los cumplió. Respecto al nivel de reincidencia por parte de los menores que participan en los programas, en LC se estima que un 80% no se vuelve a ver implicado en otro hecho delictivo. Otro de los aspectos evaluado es el grado de satisfacción con el programa de mediación. Respecto a las víctimas, en un 80% de los casos se muestran satisfechas con el proceso.

Respecto al programa de la CM, según las estadísticas publicadas en el año 2005 (Agencia para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor), la evolución de las altas en el programa de Reparaciones Extrajudiciales ha sufrido oscilaciones. Ha pasado de 529 en el 2003, a 753 en el 2004, disminuyendo posteriormente a 634, en 2005. Esta disminución en el número de derivaciones al programa no se corresponde con un decremento de los expedientes de menores infractores. Por ejemplo, comparado con el programa de "medidas Judiciales en Medio Abierto", estas han aumentado de 1.052 a 2.436 en el mismo periodo de 3 años. Otro dato llamativo de las estadísticas obtenidas es el incremento de denuncias de padres a hijos por "maltrato". Estas han pasado de un 0,35% en el 2003, a un 5,58% en el 2005.

5. APORTACIONES DE ESTE RECORRIDO COMPARATIVO: ¿HACIA DÓNDE PODEMOS IR?

A lo largo de mi exposición he ido describiendo cuáles son las similitudes y diferencias entre ambos programas, sus ventajas e inconvenientes, sus posibilidades y sus limitaciones. A partir de la información obtenida, me gustaría realizar ahora una reflexión final en el siguiente apartado. En ella pretendo recoger mi valoración personal. Considero que las aportaciones de la revisión realizada pueden ser muchas. Para mí, principalmente, es haber conocido mi programa un poco más, y, sobre todo, sus posibilidades.

En primer lugar mencionar que, en numerosos foros sobre mediación, se plantea que la sociedad española aún no está preparada para la implantación de dichos programas. Esto se debería a que, a diferencia de otras culturas, la nuestra presenta una falta de creencia en conceptos como "comunidad" o "cambio social". Debido a mi experiencia en ambos centros de mediación, mi conclusión es que se debe hacer todo lo posible para instaurar esa cultura de la mediación. La filosofía de la Justicia Restaurativa plantea la posibilidad de devolver el conflicto a las personas, cree en la posibilidad de aprendizaje, confía en las posibilidades de cambio e implica a los miembros de la comunidad. Probablemente sea cierto que necesitamos de un cambio social para instaurar esta nueva "cultura del acuerdo", que aún no tenemos. Pero si esperamos a que se dé ese cambio para poder instaurar los procesos de mediación en toda

su potencialidad, puede que esto nunca llegue a ocurrir. Probablemente la vía más natural venga por la implantación de todas las variables posibles de intervención, para ir generando poco a poco ese esperado cambio social.

Por otro lado, me gustaría señalar que considero que las intervenciones desde el contexto de la Justicia Juvenil tienen ventajas positivas, como he mencionado en alguna ocasión. Probablemente la más importante es la formación y especialización de un equipo de mediadores, lo que supone una inversión económica (que otros programas de mediación no reciben). Pero de ninguna manera puede negarse que este marco de intervención, desde el contexto legal (versus programas en contexto comunitario) siempre va a suponer una serie de limitaciones. Las propias restricciones del marco de la justicia penal van a impedir que se pueda llegar a todos los posibles casos. Nunca van a poder entrar en este encuadre los menores de 14 años, ni aquellos menores con conductas delictivas que no sean denunciadas, ni aquellos menores cuyas víctimas no quieran participar, o los que no asuman su responsabilidad en una primera entrevista, o los que sus padres (o abogados) no valoren la mediación como la mejor opción posible, etc. En este sentido, si algo he aprendido durante mi estancia, es que

Probablemente sea cierto que necesitamos de un cambio social para instaurar esta nueva "cultura del acuerdo", que aún no tenemos. Pero si esperamos a que se dé ese cambio para poder instaurar los procesos de mediación en toda su potencialidad, puede que esto nunca llegue a ocurrir

Contar con el apoyo de los sistemas de Justicia Juvenil y otros sistemas sociales, el cual ha sido clave en otros países, tiene que pasar necesariamente por creer en las posibilidades de la justicia restaurativa

los extremos nunca son la mejor apuesta. Los programas totalmente desde el enfoque comunitario o totalmente en el contexto penal, suponen limitaciones. Probablemente una perspectiva flexible, que permitiese la aproximación o combinación de ambas opciones sería lo más adaptativo.

En tercer lugar me gustaría mencionar la importancia de contar con el apoyo de los sistemas de Justicia Juvenil y otros sistemas sociales. Dicho apoyo, el cual ha sido clave en otros países, tiene que pasar necesariamente por creer en las posibilidades de la justicia restaurativa. En mi experiencia durante estos años, en ocasiones he escuchado como la gente decía "no creer" en este tipo de programas. Siempre he pensado que la mediación no es un acto de fe. Quien "no crea" en este procedimiento, solo debería juzgarlo una vez presenciado un proceso de mediación. No hay nada mejor para "creer" en algo, que verlo y vivirlo. Como por ejemplo cuando, inesperadamente, una víctima quiere estrechar la mano de su agresor, a pesar de que unos minutos antes no querían ni verse; o cuando las partes se sonríen después de ver que es posible no continuar enfrentadas, a pesar del malestar previo; o cuando un vecino ofrece a otro acercarle en su coche, a pesar de que días antes para él era impensable tener una

conversación entre ellos; y un larguísimo etcétera. No debemos olvidar que la reconciliación entre personas puede emerger de las experiencias vitales más dolorosas (Umbreit et al, 2003).

Finalmente me gustaría terminar este artículo agradeciendo la ayuda prestada por todos aquellos mediadores que me han enseñado y ayudado en mi camino. En primer lugar, a mis compañeros en el programa de mediación de la Comunidad de Madrid, con los que, aparte de aprender, disfruto. En segundo lugar, a los voluntarios/as y profesionales del centro de Lane County. Sin apenas conocerme, éstos me han abierto sus puertas, me han dejado consultar sus documentos y presenciar sus mediaciones, han contestado a mis preguntas y, lo más importante de todo, han debatido conmigo las dudas que fueron surgiendo al comparar ambos programas. Sin este tipo de experiencias no sería posible ni el crecimiento personal, ni el futuro y esperado, cambio social.

BIBLIOGRAFÍA

• AGENCIA PARA LA REEDUCACIÓN Y REINSERCIÓN DEL MENOR INFRACTOR (2006). Balance anual del año 2005. Madrid: Consejería de Justicia.

• BRONFENBRENNER, U. (1979). La ecología del desarrollo humano. Barcelona: Paidós, 1987 (1979 fecha de la primera edición en inglés).

• CICHETTI, D. (1987). Developmental psychopathology in infancy: illustration from the study of maltreated youngsters. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 55(6), 837-845.

• GLASSER, W. (2002). Unhappy teenagers: A way for parents and teachers to reach them. New York: HarperCollins.

• GIMENEZ-SALINAS, E. (1996). La mediación en el sistema de justicia juvenil: una visión desde el Derecho comparado. Madrid: Cuadernos de Derecho Judicial. Publicaciones del Consejo General del Poder Judicial.

• MCWHIRTER, J. J., MCWHIRTER, B. T., MCWHIRTER, E. H., y MCWHIRTER, R. J. (2007). At-risk youth: A comprehensive response. Belmont, CA: Brooks/Cole.

• MILLER, W. y ROLLNICK, S. (1999). La entrevista motivacional. Madrid: Paidós.

• UMBREIT, M. S. (2001). The handbook of victim offender mediation: An essential guide for practice and research. San Francisco: Jossey-Bass.

• UMBREIT, M. S., LEWIS, T. y BURNS, H. (2003). A community response to a 9/11 hate crime: Restorative Justice through dialogue. Contemporary Justice Review, 6(4), 383-391.

• ZEHR, H. (2002). The little book of Restorative Justice. Pennsylvania: Good Books.

LA MEDIACIÓN COMO HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA ESCOLAR *MEDIATION AS A TOOL TO PREVENT SCHOOL VIOLENCE*

GEMA MARTIN SEOANE
Profesora del Departamento de Psicología Evolutiva y de la Educación
Universidad Complutense de Madrid

Resumen. Uno de los recursos que se está empezando a desarrollar en los programas de prevención de la violencia escolar es la mediación desde un modelo basado en la ayuda entre iguales. En el presente artículo se propone, a partir de un análisis previo de la violencia escolar, una reflexión sobre la mediación como herramienta de prevención desde un enfoque global, destacando las aportaciones de esta estrategia a nivel de centro educativo y de colaboración familia-escuela. Finalmente, se analizan las posibilidades y limitaciones.

Abstract. Mediation based on a peer support model is one of the resources more widely used these days in violence prevention programmes. On the basis of a previous analysis of school violence, this article is a reflection upon mediation as a prevention tool from a global point of view, and it underlines the contributions of this strategy at a school level and family-school cooperation level. Also, the possibilities and constraints of this approach are analysed.

Palabras clave: Mediación, violencia escolar, acoso escolar.

Key words: Mediation, school violence, bullying.

1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA VIOLENCIA ESCOLAR

La violencia escolar no es un fenómeno nuevo, es tan antiguo como la propia institución educativa. Aunque sí es cierto que en los últimos años ha generado una gran preocupación social, como revela el impacto que ha tenido en los medios de comunicación alguna de sus manifestaciones más graves. En sentido amplio, podríamos asumir la definición de violencia escolar propuesta por el Center for the Prevention of School Violence (2000) como cualquier comportamiento que viole la finalidad educativa de la escuela o el clima de respeto o que ponga en peligro los intentos de la escuela para verse libre de agresiones contra personas o propiedades, drogas, armas, disrupciones y desorden. Así, cuando hablamos de violencia escolar estamos refiriéndonos a diferentes tipos de situaciones, de diferente frecuencia y gravedad, que suponen una amenaza para la convivencia en los centros escolares y que se describen a continuación:

- El comportamiento disruptivo, definido por Uruñuela (2007) como el comportamiento de un alumno o grupo que busca romper, de una forma implícita o explícita, el proceso de enseñanza-aprendizaje, es uno de los tipos de conflictos que más dificulta la tarea educativa del profesorado y supone un deterioro del clima de aula. Incluye conductas como "molestar en clase", uno de los comportamientos de indisciplina más frecuentes, seguido de conductas relacionadas con la "falta de rendimiento" como la apatía, desinterés y/o pasividad del alumnado y de la "falta de respeto" (Uruñuela, 2007). Como reflejan los resultados encontrados en el último informe realizado por el Defensor del Pueblo (2006) con una muestra representativa a nivel nacional, esta parece ser la situación que los jefes de estudios perciben como uno de los con-

flictos de convivencia más importantes (54%), por encima de otros como agresiones entre iguales o acoso escolar.

- Las agresiones de profesores a alumnos (agresiones verbales, discriminación, amenazas) son más frecuentes de lo que se cree de acuerdo con los datos aportados por los propios profesores en el informe sobre violencia escolar citado anteriormente, en el que dichos profesores manifiestan que en su centro se han producido agresiones de profesores a alumnos como ridiculizar (51,7%), tener manía (45,7%), insultar (43,3%), intimidar con amenazas (18,3%).
- Las agresiones de alumnos a profesores más frecuentes son, siguiendo los resultados del informe del Defensor del Pueblo, los insultos (un 74% de profesores dicen que se ha producido en su centro esta situación) y los rumores dañinos (un 55,3%). Las agresiones físicas de alumnos a profesores tienen una frecuencia mucho menor (14%).
- El Maltrato entre iguales, también denominado abuso o victimización, y bullying en la literatura científica internacional. Este término alude a un comportamiento negativo (dañino) intencional y repetido a manos de uno o más alumnos dirigido contra otro que tiene dificultad para defenderse (Olweus 1996, Olweus, 2005). Conviene distinguir, en este sentido, las situaciones que se podrían considerar dentro de esta definición de las que se producen de una forma más puntual pero que suponen un deterioro en la convivencia en los centros educativos. Los resultados encontrados en un estudio desarrollado con una muestra representativa de adolescentes escolarizados de 14 a 18 años de la Comunidad de Madrid apuntan a que las manifestaciones de violencia entre iguales más frecuentes son la exclusión social, que incluye situaciones en las que se impide la participación de determinados alumnos o se les ignora, seguido de la violencia verbal caracterizada por insultos o motes ofensivos (Martín Seoane, Pulido, Vera, 2004). En relación al maltrato entre iguales, los resultados apuntan a un 1,5% de adolescentes que estarían en una situación de especial vulnerabilidad de ser víctimas y en torno a un 3% en agresores. Los resultados del último informe del Defensor del Pueblo publicados recientemente permiten analizar la evolución de estos comportamientos, destacando el descenso de la violencia entre iguales en todas sus manifestaciones (exclusión, violencia verbal o física) con respecto a los resultados del estudio realizado en 1999.
- El vandalismo, que podría entenderse como una agresión indirecta hacia personas con las que se mantiene una relación negativa o conducta antisocial dirigida no sólo al entorno social. Retomando de nuevo los resultados encontrados en el informe sobre violencia (2006). Un 53% de los profesores manifiestan que en su centro se han producido destrozo de enseres y un 35,3% robos. Cuando se les pregunta al alumnado por participación en este tipo de situaciones, un 27% manifiesta que le han robado cosas alguna vez en el centro escolar, un 12% que le han escondido cosas alguna vez y un 13% que se han sido víctimas de robos alguna vez (Martín Seoane et al, 2004).
- Absentismo, referido a la ausencia repetida de determinados alumnos, puede referirse a casos puntuales o a comportamientos permanentes que pueden suponer la pérdida de la escolarización, pero incluye también retrasos a determinadas asignaturas, falta de asistencia a primera o última hora o abandono de una asignatura concreta.

Finalmente, conviene destacar que estas manifestaciones de la violencia escolar responden en muchos casos a una dificultad en la gestión de conflictos en este contexto, y que lejos de favorecer la concepción del conflicto como una oportunidad de aprendizaje, se convierte en una amenaza para la convivencia, generando que algunos centros se vean en la necesidad de negar estas situaciones o minimizarlas, obstaculizando así las posibilidades de intervención.

2. LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA ESCOLAR Y LAS POSIBILIDADES DE LA MEDIACIÓN ESCOLAR

2.1. Intervenciones desde un enfoque global

Los estudios apuntan que las intervenciones más eficaces para la prevención de la violencia y la gestión adecuada de los conflictos que surgen en los centros educativos destacan la necesidad de adoptar un enfoque global encaminado a desarrollar una cultura escolar contraria a la violencia y orientada a garantizar una convivencia basada en la confianza y el respeto mutuo (Suckling y Temple, 2006), superando así la tradicional dicotomía "enfoque punitivo-sancionador" frente al "enfoque relacional víctima-agresor".

Este enfoque global incluiría las siguientes fases de intervención (Martín, Fernández, Andrés, Del Barrio, Echeita, 2003):

1. Toma de conciencia de la situación del centro educativo, que permita el diagnóstico de las necesidades y problemáticas específicas del centro y el consenso en las concepciones del profesorado sobre aspectos como la disciplina, normas de convivencia, etc. En esta fase de intervención se situarían la elaboración de los planes de convivencia que en la actualidad se está desarrollando desde los centros de enseñanza.
2. Actuaciones a nivel de centro, que tiene que ver con el proyecto educativo y el diseño de líneas de actuación comunes, protocolos de intervención en situaciones conflictivas,

etc.

3. Actuaciones a nivel de aula, desarrollando metodologías encaminadas a la mejora de las relaciones y la reflexión y solución de los conflictos con el alumnado.
4. Actuaciones con la familia y el entorno, estableciendo cauces de comunicación y aumentando la coordinación de los distintos agentes educativos. Los estudios realizados a través de equipos municipales con familias con hijos adolescentes en situación de riesgo de violencia (Díaz-Aguado, Martínez Arias, Martín Seoane, 2004), reflejan la necesidad de favorecer la colaboración con las familias en la prevención de la violencia, tanto en la detección de estas situaciones, puesto que la figura materna o la paterna suelen ser percibidas como las más disponibles para ayudar en estos casos después del grupo de iguales (Martín Seoane, 2003), como en la intervención y/o prevención que se ponga en marcha.
5. Evaluación de la intervención, encaminada al desarrollo de un proceso de investigación-acción que permita la progresiva mejora de los procesos desarrollados. Esta evaluación debería incluir además de la eficacia percibida por las personas que conviven en el centro, indicadores objetivos del cambio.

En este sentido, la mediación supone una estrategia de especial relevancia en dos de las fases de intervención señaladas:

- Actuaciones a nivel de centro, incorporando la mediación como un procedimiento habitual de solución de conflictos en el centro educativo. En esta línea, se han desarrollado en la actualidad numerosas experiencias y programas de mediación escolar. Estos programas se inician con la selección y formación de las personas (alumnos/as y profesores/as) que van a actuar como mediadores. La formación de estos mediadores voluntarios suele realizarse en cadena. Un experto en mediación suele iniciar el proceso, entrenando en procedimientos de mediación, a algunos profesores y alumnos, que a su vez, pasarán a ser formadores de otros profesores y alumnos. Además de la diferencia de experiencia y formación inicial, cuando el entrenamiento se lleva a cabo entre alumnos, el que enseña suele ser de mayor edad que el que aprende. Los contextos más frecuentes en los que los alumnos han desempeñado el rol de mediadores son: 1) apoyando a niños, generalmente de menor edad, que se encuentran en situación de vulnerabilidad (por haber llegado nuevos, por ejemplo); 2) como voluntarios disponibles y reconocidos para mediar en conflictos en determinadas situaciones (generalmente en aquellas, como el recreo o el comedor, en las que se reduce el control ejercido por los profesores); 3) como miembros de un equipo de mediación, situado en un espacio específico, al que los otros alumnos pueden acudir cuando sea necesario. Ejemplos de este tipo de programas de mediación escolar son los desarrollados por Torrego (2000) y Jares (2001).

  La eficacia de este tipo de programas en relación a la mejora de la convivencia suelen destacar los siguientes aspectos (Uranga, 2000): generan un clima escolar más distendido como consecuencia de la mejora de la comunicación entre los miembros de la comunidad educativa; y supone una mejora de las habilidades sociales y de solución de conflictos, lo que genera una disminución del número de expedientes disciplinarios, apercibimientos y amonestaciones. Una variante de esta propuesta de mediación escolar que incorpora el concepto de Justicia Reparadora (Braithwaite, 1989), es la Práctica Reparadora. Esta modalidad de mediación escolar asume como objetivos la reparación del daño y la aceptación de la responsabilidad por haberlo causado. El papel del mediador consiste en ayudar a las dos partes a buscar una solución que respete a ambos. La evaluación del impacto de esta estrategia revela una disminución de la violencia escolar y el acoso entre iguales, así como un mayor sentido de pertenencia a una comunidad más justa y equitativa (Cowie, 2007).
- Actuaciones con la familia y el entorno. Así como existe una amplia evidencia de la aplicación de la mediación en el centro escolar, las experiencias de aplicación de la medicación como un recurso para optimizar la relación de la escuela y la familia es todavía una asignatura pendiente, y sin embargo una estrategia necesaria para superar algunas situaciones que dificultan la prevención de la violencia escolar, como las que se describen a continuación: 1) Falta de una relación de calidad entre la escuela y la familia, ya que los contactos que suelen producirse entre estos dos agentes educativos suelen ser escasos, burocráticos (como reuniones establecidas a lo largo del curso o centrados en problemas como reuniones específicas con las familias cuando surgen problemas de aprendizaje o convivencia); 2) Dificultad de las escuelas para implicar a las familias, como refleja el 37,3% de los jefes de estudios encuestados, que consideran la falta de participación de las familias uno de los problemas más importantes que viven en los centros escolares (Defensor del Pueblo, 2006); 3) La continuidad que suele existir entre los problemas escolares y familiares.

  Un ejemplo de este tipo de mediación entre la escuela y la familia es la desarrollada por Díaz-Aguado y su equipo (2004), en el que el rol de mediador es desempeñado por otros agentes educativos que pueden aportar su experiencia en este sentido, como son los técnicos de servicios

municipales.

2.2. Estrategias basadas en el sistema de apoyo entre iguales

El modelo más utilizado en la prevención de la violencia escolar, puesto que encaja plenamente en el enfoque global anteriormente mencionado, es el que utiliza el sistema de apoyo entre iguales como recurso principal de intervención. Este sistema de apoyo entre iguales se basa en la ayuda que los amigos ofrecen espontáneamente a los demás y prepara a los adolescentes para usar sus habilidades interpersonales para apoyar a los compañeros vulnerables, a través de destrezas como la escucha activa, la empatía y de solución de conflictos (Cowie y Hutson, 2005).

Este modelo de intervención, surge a partir de la constatación de una realidad: la importancia del grupo de iguales en el origen y mantenimiento de la violencia escolar, así como en su prevención. En este sentido, los estudios realizados por Olweus (1993) muestran, bajo lo que él denomina "ciclo de acoso", cómo el grupo de iguales desempeña un papel clave en la configuración del maltrato entre iguales, a través del desempeño de diferentes roles: agresor (el que inicia y adopta un papel activo en las agresiones), víctima (la persona expuesta a la violencia), el seguidor de la agresión (no inicia estas conductas pero adopta un papel activo), el seguidor pasivo (apoya las agresiones pero no las realiza), el testigo no implicado (observa las agresiones pero no siente que deba intervenir, "no es su problema"), el posible defensor (le disgusta la situación y cree que debería ayudar, pero no lo hace) y el defensor de la víctima (le disgusta la situación y ayuda o trata de ayudar). Siguiendo este análisis, el modelo de sistema de apoyo entre iguales, trataría de disminuir el número de agresores y seguidores (activos y pasivos), aumentar el número de defensores y generar una mayor implicación de todos en la prevención de la violencia escolar.

Las experiencias de aplicación de la medicación como un recurso para optimizar la relación de la escuela y la familia es todavía una asignatura pendiente, y sin embargo una estrategia necesaria para superar algunas situaciones que dificultan la prevención de la violencia escolar.

Este sistema de apoyo entre iguales, englobaría diferentes estrategias centradas en utilizar el grupo de iguales como un recurso educativo, que se podrían organizar en dos dimensiones: modelo de ayuda y cooperación, y modelo de mediación.

MODELO DE AYUDA Y COOPERACIÓN ENTRE IGUALES

Este modelo tiene como objetivo mejorar la convivencia de los centros educativos aumentando la implicación y responsabilidad de todos los miembros del centro, desarrollando actividades que favorezcan la cooperación y la solución positiva de los conflictos. Las estrategias que con más frecuencia se suelen utilizar desde este modelo de ayuda se incluyen a continuación:

- La democracia participativa (Díaz-Aguado, 1996, 2004), que pretende avanzar en el desarrollo de un nuevo concepto de comunidad, de relación con las normas y de autoridad. Cuando todos los miembros de la comunidad tienen un papel activo en la creación de las normas y éstas se conceptualizan como un instrumento para mejorar el bienestar de la comunidad, su incumplimiento deja de representar una mera desobediencia y pasa a ser conceptualizado como una incoherencia (falta de lealtad) con uno mismo y con el grupo al que uno se siente pertenecer.
- Experiencias de responsabilidad y solidaridad en equipos heterogéneos de aprendizaje cooperativo, en los que los alumnos y alumnas aprendan a investigar, enseñar y aprender con compañeros y compañeras que son al mismo tiempo iguales pero diferentes (Díaz-Aguado, 2005).
- Alumnos ayudantes (Fernández, Villaoslada y Funes, 2002). En esta estrategia los alumnos son seleccionados o bien por sus propios compañeros, por profesores o a voluntad propia. La selección de los alumnos que participan en los programas y la formación para su puesta en práctica y desarrollo personal son piezas claves para su buen funcionamiento. Una vez que reciben la formación se constituye el equipo de alumnos ayudantes que actúan cada uno en su grupo aula, convirtiéndose esta en la unidad de análisis de la convivencia, si bien mantienen reuniones periódicas con su equipo de nivel para el tratamiento en grupo de los problemas de las diferentes aulas.

MODELO DE MEDIACIÓN ENTRE IGUALES

Esta estrategia pretende convertir a los alumnos en mediadores de los conflictos que surgen en el centro educativo, complementándose con la intervención de otros miembros de la comunidad educativa, profesores, padres/madres y personal no docente que de forma neutral participan en la mediación del conflicto entre dos partes. Este modelo demanda un nivel organizativo sofisticado al crear un equipo de mediadores dispuesto a intervenir cuando sean requeridos.

- Programas de mediación escolar como los expuestos en el apartado anterior, que siguen las mismas fases que se desarrollan en otros contextos: 1) Presentación y aceptación del mediador. La identidad del mediador suele variar en función de la identidad de las distintas partes en

conflicto. Así, en los conflictos que se producen entre alumnos, el mediador suele ser otro alumno, generalmente de mayor edad. Excepto cuando se trata de problemas muy graves, en los que el mediador suele ser un profesor. En los conflictos entre profesores, el mediador suele ser un profesor o un experto en mediación que no pertenece al grupo en el que se produce dicho conflicto. En los conflictos entre profesores y alumnos, suelen participar otros profesores y otros alumnos no implicados en el problema; 2) Recogida de información sobre el conflicto y sobre las personas implicadas en él, a través de conversaciones, por separado, con todas las partes afectadas. Antes de pasar a la fase siguiente, el mediador debe haber identificado los aspectos fundamentales del conflicto desde las distintas perspectivas; en función de lo cual diseña una estrategia sobre las fases siguientes; 3) Elaboración de un "contrato" (o texto de acuerdo) sobre las reglas y condiciones del proceso de mediación. En el que se especifiquen: las características del papel del mediador, qué pueden esperar las distintas partes de él, las normas que guiarán el proceso; 4) Reuniones conjuntas con todas las partes implicadas cuando sea viable. El objetivo de las reuniones conjuntas es favorecer la escucha recíproca (en presencia del mediador) para facilitar que puedan llegar a un acuerdo con ganancias mutuas; 5) Elaboración y aprobación del acuerdo. La expresión final del acuerdo adoptado debe especificar de forma realista qué hará cada parte, cuando y cómo.

- Los círculos de calidad (Sharp y Smith, 1994), estrategia basada en el procedimiento de solución de conflictos y que plantea la creación de un grupo de personas de la comunidad educativa (profesorado, alumnado, padres, etc.) que oscila entre 5 y 12, cuya función consiste en descubrir formas de mejorar la organización del centro y resolver los conflictos que surgen en el centro. Estos círculos de calidad pueden utilizarse como un foro en el que los alumnos pueden abordar los conflictos cotidianos siguiendo los siguientes pasos: 1) Determinar el problema. Los alumnos elaboran un listado de las situaciones problemáticas de la vida escolar y se establece por votación el orden de prioridad de los elementos anotados; 2) Hacer una tormenta de ideas sobre las posibles causas, los alumnos se plantean "por qué" han surgido estas situaciones, para ello puede ser útil que entrevisten a otros compañeros o realicen observaciones; 3) Buscar una solución al problema. Para ello, piensan "cómo" se puede resolver la situación analizada, la viabilidad de las soluciones y las consecuencias de adoptar cada una de ellas; 4) Presentar la solución al equipo directivo para que den su opinión; 5) Revisar y evaluar las soluciones ofrecidas. El equipo directivo valora la viabilidad de las soluciones aportadas, en caso de no aceptar la solución se plantea al círculo los motivos, en caso contrario se implementa la solución y se evalúa, informando a los miembros del círculo posteriormente.

En un contexto de convivencia "impuesta", como son los centros educativos, es inevitable que surjan posturas enfrentadas, o percibidas como tal. La mediación ofrece la oportunidad de convertir dichos conflictos en una experiencia de aprendizaje

A MODO DE CONCLUSIÓN:

La mediación escolar se está convirtiendo en una de las estrategias de prevención de la violencia escolar que más interés están suscitando, como se ha planteado a lo largo del texto. Los motivos que explican esta amplia difusión de la mediación en el contexto escolar probablemente se relacionen con aspectos como:

la consideración de los centros educativos como centros de convivencia, y la preocupación, tanto a nivel social como a nivel científico, por mejorar las relaciones que se establecen en este contexto. En este sentido, la mediación aporta la herramienta idónea para dotar al alumnado y profesorado de habilidades de análisis y gestión de conflictos. En un contexto de convivencia "impuesta", como son los centros educativos, es inevitable que surjan posturas enfrentadas, o percibidas como tal. La mediación ofrece la oportunidad de convertir dichos conflictos en una experiencia de aprendizaje.

La preocupación por garantizar al alumnado una educación integral que les posibilite la adquisición de una serie de habilidades que les hagan ciudadanos más comprometidos y responsables. A este nivel, la mediación permite generar el contexto perfecto para ensayar y poner en marcha habilidades de comunicación, asertividad, empatía, etc., que resultan de gran utilidad en el contexto escolar y en el resto de contextos en los que se relacionan.

Las posibles aplicaciones en el establecimiento y mejora de las relaciones que la escuela establece con otros agentes educativos. La mediación, a través de la neutralidad de un tercero imparcial que intenta acercar a las partes en conflicto, puede ser una vía aún no desarrollada en toda su potencialidad, para abrir la escuela a la colaboración con otros agentes

educativos o para ayudar a superar las dificultades que puedan surgir en la relación, por ejemplo, escuela-familia.

La evidencia empírica que este procedimiento ha demostrado tanto en el contexto escolar como en otros. Los programas de mediación están manifestando unos elevados niveles de éxito, convirtiéndolos en uno de los recursos con mayor proyección de futuro. La satisfacción tanto de los afectados directamente, como del entorno en el que se ha producido el conflicto, hacen que esta intervención sea valorada muy positivamente.

Las bases teóricas que sustentan este procedimiento desde la sociología, la psicología y la pedagogía. En el área psicológica, las teorías evolutivas y del desarrollo señalan la importancia del contexto educativo en la socialización de sus alumnos/as, así como el impacto de una adecuada competencia social en el desarrollo psicosocial del niño.

Sin embargo, conviene destacar la dificultad que este procedimiento supone en el caso de situaciones de violencia escolar de gravedad extrema como es el acoso entre iguales. Ante este tipo de situaciones, caracterizadas por un esquema de dominio-sumisión que sitúa a la víctima en una situación de indefensión (aislamiento, disminución de la autoestima, etc.), hace que la utilización de este procedimiento deba ser cuidadosamente supervisada, llegando en algún caso a ser descartada como posibilidad de inicial de intervención. En este caso convendría prestar especial atención a los siguientes aspectos:

Identidad y formación de los mediadores. En estos casos, no es adecuada la mediación entre alumnos, puesto que esta situación requiere la participación de un mediador que tenga unos conocimientos especializados. Así, quizás sería especialmente recomendable que este papel lo desempeñase el orientador del centro o incluso algún agente educativo externo experto.

Garantizar en todo el proceso la protección de la víctima y evitar que la solución del conflicto suponga para ella una nueva situación de víctimización.

Valorar la adecuación de utilizar estrategias previas como el método Pikas (Pikas, 1989). Este método encajaría con las primeras fases del proceso mediador, centrándose en la realización de entrevistas con los agresores y la víctima de forma individual, para favorecer la creación de una preocupación compartida y acordar estrategias de ayuda a la víctima.

BIBLIOGRAFÍA

- BRAITHWAITE, J. (1989). Crime, Shame and Reintegration. Cambridge: Cambridge University Press.
- COWIE, H. y HUTSON, N. (2005). Peer support: a strategy to help bystanderds challenge school bullying. Pastoral Care in Education, 23, 22, pp.40-44.
- COWIE, H. (2007). Trabajar con las relaciones para mejorar la convivencia. Idea La Mancha, 4, pp. 101-105.
- DEFENSOR DEL PUEBLO (2006). Informe sobre violencia escolar. Madrid: Publicaciones del Defensor del Pueblo.
- DÍAZ AGUADO, M.J. (dir) (1996). Programas de educación para la tolerancia y prevención de la violencia en los jóvenes. Madrid: Instituto de la juventud. Material compuesto por tres libros y dos videos.
- DIAZ-AGUADO, M.J.; MARTINEZ ARIAS, R. y MARTIN SEOANE, G. (2004). Estudios comparativos e instrumentos de evaluación. Prevención de la Violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. Vol. 1 Madrid: INJUVE.
- DIAZ-AGUADO, M.J.; MARTINEZ ARIAS, R. y MARTIN SEOANE, G. (2004). Intervención a través de la familia. Prevención de la Violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. Vol. 3. Madrid: INJUVE.
- DIAZ-AGUADO, M.J. (2004). Programa de Intervención. Prevención de la Violencia y lucha contra la exclusión desde la adolescencia. Vol 2. 1 Madrid: INJUVE.
- FERNÁNDEZ, I.; VILLAOSLADA, E. y FUNES, S (2002). El conflicto en el centro escolar. El modelo del alumno ayudante como intervención educativa. Madrid. La Catarata.
- JARES, X. (2001). Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia. Madrid: Editorial Popular.
- MARTÍN, E.; FERNÁNDEZ, I.; ANDRÉS, S.; DEL BARRIO, C. y ECHEITA, G. (2003). La intervención para la mejora de la convivencia en los centros educativos: modelos y ámbitos. Infancia y Aprendizaje, 26, 1, pp 79-95.
- MARTIN SEOANE, G. (2003). Estrategias de Afrontamiento y Riesgo en la adolescencia. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- MARTIN SEOANE, G.; PULIDO, R. y VERA, R. (2004). El maltrato entre iguales en centros educativos de la Comunidad de Madrid: análisis y posibilidades de intervención. Premio de Investigación Rafael Burgaleta. Madrid: Colegio Oficial de Psicólogos.
- OLWEUS, D. (1996) The Revised Olweus Bully/victim Questionnaire. Noruega: Research Centre for Health Promotion, University of Bergen.
- OLWEUS, D. (2005) Bullying en la escuela. Datos e intervención. Violencia y Escuela. Valencia: Centro Reina Sofía para el Estudio de la Violencia.
- PIKAS, A. (1989) The common concern method for the treatment of mobbing. En Roland, E. y Munthe, E. (Eds.) Bullying: An international perspective. London: David Fulton.
- SHARP, S. y SMITH, P. (1994). Tackling bullying in your school. Londres: Routledge.
- SUCKLING, A. y TEMPLE, C. (2006). Herramientas contra el acoso escolar: un enfoque integral. Madrid: Morata.
- TORREGO, J.C. (2000). Mediación de conflictos en instituciones educativas. Madrid. Narcea.
- URANGA, M (2000). Al andar se hace el camino. Revista Organización y Gestión Educativa, 4.
- URUÑUELA, P. (2007). Conductas disruptivas en los centros escolares. Revista

EL PODER DE LA DISCULPA SINCERA
THE POWER OF A GENUINE APOLOGY

MARIA PERCAZ FOUR-POME
MEDIADORA

Resumen. La práctica de la disculpa es importante para las relaciones personales en un clima de buena convivencia. Como sucede con cualquier otra práctica social, hemos aprendido a pedir disculpas. Y ese aprendizaje no ha pasado de ser un remedo de lo que la disculpa es en realidad. En este artículo se reflexiona sobre la disculpa sincera y en cómo posibilita cambios positivos cuando se realiza de manera asertiva. La disculpa, esa corriente comunicativa que danza entre dos o más interlocutores, supone también la aceptación o el rechazo de la misma. Camino de ida y vuelta entre quien la presenta y quien la recibe, contribuye al diálogo eficaz y es por tanto, útil para la gestión de conflictos.

Abstract. It is important the practice of apologizing for personal relationships in an environment of positive coexistence. As it happens in any social practice, we have learned to apologize, but that learning is not going farther than being just a parody of a real apology. In this article we reflect about the sincere apology, and how it gives us the possibility of a positive change when it is done in an assertive way. Apologizing, that communicative current which dances between two speakers, also assumes its acceptation or its rejection. This way that goes and comes between the person who presents it and the person who receives it, also contributes to an effective dialogue; so, therefore, it is useful for a conflict negotiation.

Palabras clave: convivencia, conflicto, asertividad, asumir responsabilidades, aceptar o rechazar disculpas.

Key words: coexistence, conflict, assertiveness, assuming responsibilities, accepting or rejecting apologies.

1. USO DE LAS DISCULPAS PARA LA BUENA CONVIVENCIA

El sentido de este artículo es tratar sobre la importancia de la disculpa sincera en las relaciones interpersonales. También se orienta a vislumbrar recursos útiles para la cultura de la mediación.

Cuando realizamos una acción no adecuada, y creemos que podemos haber causado malestar o daño a otras personas, conviene presentar disculpas. Pero, saber presentar disculpas es mucho más que una simple frase de cortesía. Supone un elaborado trabajo personal que afecta tanto a la persona que las presenta como a quien las recibe. Como toda relación presente tiene consecuencias en el futuro, la buena práctica de la disculpa resulta ser un facilitador del diálogo, de la calidad de la relación y de la buena convivencia. Si bien entendemos que los conflictos son parte inherente de las relaciones, y que de ellos podemos aprender mucho, no afirmamos en absoluto que a mayor conflicto mejores relaciones.

Una de las características de las situaciones conflictivas es que son desagradables, incómodas e irritantes. Pero no es menos cierto que se pueden transformar de manera positiva. Una de las formas de promover las relaciones interpersonales efectivas, placenteras e inteligentes es mediante la práctica de la disculpa.

Begoña, la jefa del equipo de los técnicos de sonido, gritó a Luis, el cámara de televisión:

-¡Los he visto más listos, o acaso te creías que llegando con tan poco tiempo ibas a poder montar el equipo! ¡Es el colmo de los colmos!

Luis sintió rabia pero se contuvo. Le dolió mucho la forma en que Begoña, delante de todos y con malos modos, le gritara con tanto desprecio. Ya había visto algunas actitudes en que ella demostró mal genio y poco tacto, tanto con él como con algunos compañeros. Por eso, se prometió, ahora sí, no olvidar ni ese mal rato ni el maltrato.

Al día siguiente, Begoña, al llegar, dijo que un mal rato lo tiene cualquiera y que seguramente ayer había comido guiso de fiera. Que ahora era importante poner toda la energía en el programa especial de la próxima semana.

Vemos que la semilla del resentimiento ha sido plantada y la productividad del equipo (fluidez de las relaciones, actitud colaborativa, etc.) se ha alterado y no precisamente, para bien.

Por otra parte, podemos detectar algunos elementos en este incidente:

No es la primera vez que se produce una imprecación por parte de Begoña.

Algunos miembros del equipo han vivido situaciones similares.

Ni Begoña ni los afectados por situaciones tensas, han hablado sobre ese tema.

Luis promete no olvidar, pero no da señales de querer aclarar la cuestión.

Al día siguiente, Begoña quita hierro al asunto y no se disculpa.

2. LOS VÍNCULOS DE MALESTAR: CÓMO SE ENCADENAN "OFENDIDO" Y "OFENSOR"

Si nos asomamos a cómo siguió la vida en ese equipo de técnicos, observaremos que Luis -que siempre había tenido una actitud muy colaborativa: no mezquinaba quedarse fuera de su horario cuando era necesario, o ayudar a compañeros en tareas que no eran las que en rigor tenía asignadas por contrato- comenzó a retirar su energía del fluido colaborador. Por otra parte, otros compañeros se sintieron también ultrajados, ya que Begoña también les había maltratado en alguna ocasión. De manera que se produjo una fusión de viejos agravios que el incidente con Luis trajo a la superficie.

> "Se despidieron en paz. Cada cual disculpándose. A sabiendas los dos de que aquellas disculpas eran circunstanciales y que todo seguía pendiente. Todo, entre ellos había cambiado»
>
> (Álvaro Pombo, Los delitos insignificantes)

La eclosión de discordias, desavenencias o conflictos, como los de este equipo, no se produce por generación espontánea. Por el contrario, se pueden rastrear los orígenes de las dificultades. El detonador puede ser cualquier situación en que las voluntades de los participantes se ven contrariadas. Pero la tensión se materializa cuando al acto concreto se le suma la lista de "agravios", de "antecedentes" que explican y dan pábulo a entender que dicha acción se inscribe en la lista de roces, o lo que de manera coloquial se explica como "ir atando cabos".

En realidad, no son las cosas en sí, las que motivan nuestros enfados, sino el significado que les demos a esas cosas en sí. Toda relación interpersonal está tejida de atribuciones y expectativas.

La expectativa de Luis era que Begoña, su jefa, le hiciese las críticas en privado, y en las de Begoña, existía la tan común idea de que "es de lógica elemental que las cosas se hagan de esta y esta manera, y no estoy yo aquí para establecer cómo se hacen. Tú eres el técnico…").

Otra observación que podemos constatar es que en ese espacio de trabajo no existía un protocolo de cómo comunicarse entre sí ante incidencias de la vida laboral. No había un canal prefigurado para abordar el tipo de información necesario para subsanar los inconvenientes propios de: "cuando las cosas no van como debieran ir". Muchos de los actos por comisión u omisión1 que motivan conflictos interpersonales, no son en sí mismos cuestionables, sino que se revisten de falta o inconveniencia, de acuerdo con los códigos de las personas que los catalogan. Según las atribuciones que le demos, la misma acción puede ser punible o no, encomiable o no serlo. O resultar indiferente.

La revisión de usos y costumbres en culturas diversas y en diferentes épocas de una misma sociedad (inclusive en diferentes clases y grupos de una misma sociedad) nos muestra que un mismo acto tiene una lectura e interpretación diferente en relación con los ojos del observador. Los seres humanos dotamos de sentido a nuestro entorno y un mismo acto se reviste de significados diferentes detrás de esas líneas mentales llamadas fronteras.

3. EL TRATO Y LA CONSIDERACIÓN POR DELANTE

En todo mensaje se puede distinguir el contenido y la forma. En la comunicación interpersonal hay como mínimo dos personas que descodifican el mensaje y lo pasan por el tamiz de cómo ese qué ha sido dicho. No importa tanto el hecho en sí ("Llega con suficiente tiempo para montar el equipo", "Al salir, apaga la luz"; "La próxima vez pídeme las llaves con tiempo", etc.) sino la forma, la

1 "Hay que llevar a la conciencia de cada cual la necesidad de la acción. Pues no hacer lo que se debe hacer, es hacer lo que no se debe, y ésta es la culpa en la omisión" (Castilla del Pino, 1991: 266)

manera, en que ese mensaje se comunica. Y por regla general es la forma la que duele, molesta o agrada.

En las historias de enfados, reclamaciones y cualquiera de las variantes del conflicto, la forma toma la delantera al contenido. Los seres humanos, socializados en costumbres de convivencia y trato interpersonal, hemos incorporado una serie de ideas acerca de cómo debe ser dicha tal cosa, cómo se debe pedir tal otra, qué informaciones se nos deben dar. En una palabra: tenemos una serie de expectativas sobre qué es lo pertinente en cada ocasión. Cuando los códigos no coinciden puede establecerse la relación conflictiva y las disculpas pueden ser de utilidad para transformar la relación.

4. LA DISCULPA. ¿CUÁNDO CONVIENE DISCULPARSE?

Se puede definir la disculpa como la acción encaminada a explicar una actitud incorrecta y solicitar de la persona a quien se la presenta, la descarga o liberación de esa culpa o error.

No siempre nuestras actuaciones se rigen por lo que consideramos una conducta adecuada. En algún lugar de nuestro interior se forma una sensación de no haber respondido a lo que esperamos de nosotros mismos o a lo que esperan los demás. Contamos, así, con un primer criterio para revisar nuestra actuación: pasarla por el tamiz de lo correcto/incorrecto, adecuado/inadecuado.

Otro criterio que ayuda para saber si conviene disculparnos, es observar el comportamiento de nuestro interlocutor. Su respuesta ante nuestra acción es también un referente importante para darnos cuenta de si la relación se ha resentido.

5. IMPORTANCIA DE ASUMIR RESPONSABILIDADES

A muchas personas, la idea de presentar disculpas les produce una marcada incomodidad y hasta miedo ya que la asocian a rebajarse o desdecirse. Han aprendido que "dar marcha atrás" es humillante. Sobre el disculparse planean negras sombras relacionadas con "perder la cara", reconocer que no se tiene la verdad o se ha obrado de manera vergonzante. Este tipo de personas no han sabido discriminar la diferencia entre el acto por comisión u omisión que han realizado y la opinión que de ese acto tiene el interlocutor. En un totum revolutum ha quedado difuminado contenido, forma y opinión del prójimo.

A muchas personas, la idea de presentar disculpas les produce una marcada incomodidad y hasta miedo ya que la asocian a rebajarse o desdecirse. Han aprendido que "dar marcha atrás" es humillante. Sobre el disculparse planean negras sombras relacionadas con "perder la cara", reconocer que no se tiene la verdad o se ha obrado de manera vergonzante

Una actitud asertiva consiste en cuando algo no va bien en la relación con alguien, la persona tiene la responsabilidad de definir el problema, admitir sus errores y faltas, presentar sus excusas y decidir cómo remediarlo y, si es el caso, efectuar cambios. Algunas personas son suficientemente competentes para reconocer los errores, presentar sus excusas sinceras y dejar de estar a la defensiva. Es cierto que también se puede comenzar por hacer los cambios pertinentes, pero es mejor si se presentan excusas. Es incongruente presentar excusas y no modificar la conducta.

6. EL PROCESO DE DISCULPARSE

Disculparse consiste en un proceso formado por diferentes momentos. La disculpa asertiva no es un acto unidireccional en el que quien ha realizado un acto incorrecto se ciñe a presentar u ofrecer disculpas y el perjudicado se limita a escuchar. La disculpa asertiva está formada por diálogos en que los participantes trazan puentes de comprensión (no necesariamente de justificación) sobre el motivo y las consecuencias de la acción en la vida de los interlocutores.

Es conveniente disculparse toda vez que la persona se da cuenta de que ha cometido un error, que su actuación no ha sido adecuada. Este acto de presentar las primeras disculpas es sólo el inicio y constituye la introducción del proceso. Para disculparse de verdad se necesita de la colaboración del otro: es importante saber la dimensión del malestar, del daño, de la herida. Sólo entonces las disculpas serán cabales: no se harán sobre una fantasmagoría irreal sino que se dirigirán, certeras, a la magnitud real del daño realizado. Y eso, sólo es posible cuando hay un ajuste entre la disculpa y lo que el interlocutor ha sentido.

Para tomar conciencia y realizar este ajuste se necesita escuchar e indagar sobre las consecuencias de nuestros actos en la vida de nuestro interlocutor.

Paso 1. Percibir el error, el fallo cometido

1.1. Cuando el acto realizado por comisión u omisión entra en colisión con las normas reconocidas como correctas por quien las ha transgredido es el momento de examinar en qué consiste su fallo. Una pregunta útil que podemos hacernos a nosotros mismos es:

> ¿Hay algo que se interpone entre mi sistema de creencias y valores, y cómo me siento ahora?

Sigamos preguntándonos:

Si hubiese visto a mi mejor amigo/a realizar el mismo acto que he hecho, ¿qué le diría? ¿Le haría alguna observación tendiente a modificar esa conducta? Si contesto afirmativamente, adelante: he de reconocer mi error y acepto que esta vez mi conducta no ha sido adecuada.

Es importante afinar entre la conciencia de haber realizado una actuación incorrecta (y por lo tanto susceptible de ser cambiada, reparada, etc.) y la conciencia escrupulosa, susceptible y excesivamente auto flagelante. Este artículo va dirigido a la primera, exclusivamente.

1.2. La otra vía para descubrir un error en nuestra acción es la observación de la respuesta del interlocutor. Si practicamos un diálogo atento y una observación empática podremos darnos cuenta de que nuestro interlocutor da señales de incomodidad. Entonces, cabe preguntar:

> "Me parece notar que hay algo de lo que he dicho o hecho que te ha molestado ¿es así o estoy equivocado?. Me gustaría que me lo dijeras porque así me ayudarías a conocerte más y a tener una buena relación contigo"

1. 3. Hay una tercera vía que vale la pena explorar. Imaginemos que nuestro interlocutor nos dice que le molestó tal y cual cosa. Y a nosotros nos consta que ni hemos dicho o hecho eso, ni fue nuestra intención. Sin embargo así lo percibió el otro. Y su incomodidad viene de esta "mala interpretación".

Es una oportunidad excelente para escucharlo con atención, sin interrumpir, y luego, preguntarle en qué se basa para haber llegado a esa conclusión. Esta charla puede darnos más información sobre cómo esa persona ha percibido nuestros actos y sobre cómo nuestras acciones pueden llegar a ser percibidas por los demás. Despejado el malentendido, conviene de todas formas, disculparnos por esta molestia no intencionada.2

Paso 2. Admitir ante los demás que hemos cometido un error

Volvamos al primer supuesto del paso 1. En nuestro fuero interno hemos descubierto que nuestra acción no está de acuerdo con nuestro código ético. Quizás hemos notado que la manera de ser del interlocutor ha variado desde nuestro acto. No sabemos si se debe a nuestra conducta o a otra causa. ¿Vale la pena salir a la palestra para reconocer públicamente nuestro error? ¿Y si nos disculpamos por algo que para nosotros está mal pero que el otro, quizás, ni ha reparado?

Hay que recordar que una buena y sólida disculpa reforzará la relación: quien se disculpa conocerá más a su interlocutor, y éste tendrá más información sobre quién se está disculpando. Juntos harán crecer el tejido de su relación.

Paso 3. Sentir y expresar nuestro pesar sincero

Hemos tomado conciencia de nuestro error y lo expresamos claramente:

"Después de que el otro día (dije/ no dije, hice/ no hice) tal cosa (descripción de la acción) me di cuenta de que eso no estuvo bien. Es posible que con mi acción hayas sentido incomodidad o perjuicio. Siento incomodidad con esa acción. Y te pido disculpas.

Me gustaría que habláramos sobre este tema, ya que si yo entiendo lo que eso significó para ti pueda pedirte disculpas de verdad, acordes con el hecho. Y además, porque, si comprendo lo que tú sientes podré cambiar mi conducta. Creo que estarás de acuerdo en que no vale pedirte disculpas y otro día volver a hacer lo mismo. Te aprecio, y por tanto, quiero entender tu punto de vista."

De esta manera, nos disculpamos, no por lo que pensamos que nuestro acto le ha supuesto a la otra persona sino por lo que realmente ha experimentado. En lugar de presentar disculpas parciales (en función de lo que imaginamos le ha podido molestar al otro) nuestras disculpas se adaptarán a la medida que el otro confiera a la acción que las motiva. Nuestra disculpa se ceñirá al malestar/ daño que el otro siente. Será, pues, una disculpa abarcadora.

Paso 4. Invitar al otro a que exprese la incomodidad, el daño que nuestra acción le produjo

Es un momento para abrirse al otro y escuchar con atención y respeto lo que nuestro acto le ha supuesto. Es la oportunidad para dejarse interpelar por las emociones de la otra persona y para animarse a mirar con los ojos del otro, nuestra acción.

Como en todas las habilidades empáticas y asertivas es necesario escuchar con atención y sin interrumpir. Seguramente, la manera como nuestro interlocutor percibió nuestra acción difiere de la nuestra. Es probable que las intenciones que nos adjudica estén muy lejos de las que nos guiaron. Sin embargo, hemos de asumir que aun, sin quererlo y sin que hubiera sido nuestra intención, nuestro acto le ha causado perjuicios. Este es el momento para empaparnos del significado y las atribuciones que nuestro interlocutor da a nuestros actos. Es también el momento de indagar y hacer preguntas para tratar de entender más su explicación.

Y, por supuesto, no es conveniente justificar nuestra acción. El proceso de disculparse no es un combate, por lo tanto la máxima de que: "La mejor defensa es un buen ataque" no puede estar más fuera de lugar.

Paso 5. Admitir que es necesario enmendarnos

2 La no intencionalidad no es, en absoluto, el antídoto automático de la incomodidad y daño que el interlocutor ha resentido

Steiner habla de la necesidad de enmienda. ¿Significa que debemos, como en la confesión católica, hacer el "propósito de enmienda"? Los diccionarios nos ofrecen las siguientes pistas:

Enmendar: Quitar defectos, corregir. Resarcir, subsanar los daños (Salvat Editores)

Enmienda: Acción y efecto de enmendar o particularmente de enmendarse: Propósito de enmienda. (María Moliner)

Así entonces, se trataría de cambiar nuestro comportamiento y hacer actos de reparación. Disculparse, no es sólo decir, sino hacer. Es muy interesante lo que Castilla del Pino dice al respecto:

> "Por eso hemos de dudar siempre de la autenticidad del arrepentimiento que se prolonga, porque cabe la sospecha fundada de que el sujeto quiera liberarse de la culpa exclusivamente mediante la expresión de cuánto sufre. En realidad si quiere dejar de sufrir, puesto que sufre por ser culpable, sólo hay una fórmula: dejar de serlo a través de la acción reparadora. (…) El mero arrepentimiento es la última trampa que el sujeto culpable se tiende y nos tiende para que se le perdone, sin que tenga que hacer de otra manera a como hizo". (1991: 258)

Es un momento para indagar y preguntar al otro qué es exactamente lo que espera de nosotros a partir de ahora. A veces no se trata de "no hacer más" (eso que se hizo) sino de hacer las cosas de determinada manera.

Mónica estaba harta de que Joan desapareciese sin decir nada y así se lo dijo. Joan entendió que el problema estaba en que desapareciese y apareciese de repente "como el Pisuerga". Pautó la crítica en sus desapariciones. Después de haber seguido un entrenamiento en disculpas asertivas, preguntó a Mónica qué era lo que realmente le molestaba, y cuando ésta le explicó el origen de su malestar, comprendió que el enfado de Mónica provenía no de sus desapariciones, que ella entendía bien, sino de que no avisara y la dejara "como si no le importara nada". A partir de entonces, la relación siguió de manera satisfactoria para ambos.

Es el momento para la negociación, para sentar las bases de cómo, y desde actitudes adultas, se re-establecen las condiciones para la relación.3

Paso 6. Aceptar o rechazar las excusas

El proceso de pedir disculpas no es unidireccional sino bidireccional. Así como existe el derecho de pedir o presentar excusas existe el de aceptarlas o rechazarlas. Es una concepción simplista deducir que de la presentación de excusas se sigue su aceptación. Las excusas no son sólo una fórmula de buena educación, constituyen una inflexión en las relaciones. Conviene que la persona a la que se presentan excusas considere:

1. Que debe darse un tiempo para la reflexión y para decidir qué quiere hacer con ellas.

2. Si las excusas no siguen el proceso anterior y aparecen como por arte de encanto, conviene no caer en contestar "educadamente" a una "educada excusa".

Es útil recordar que uno de los principios básicos de la asertividad es decir "no":

- Cuando no estamos seguros de su sinceridad: "Mira, valoro que me presentes tus excusas pero tengo la impresión de que no eres sincero(a). ¿Realmente lamentas lo que has dicho en la reunión?". O sea, se puede reconocer las excusas pero no aceptarlas.

- Cuando no es concreta: "Escucha, lamento lo que ha pasado". ¿A qué se refiere? El interlocutor podría replicar: "¿Qué quieres decir?¿Por qué pides perdón? Conviene explicar a la persona porqué sus excusas no son suficientes.

Es por esta razón que pedir excusas va ligado a escuchar con atención la percepción del alcance del daño, dolor, resentimiento o cualquier otra emoción que el interlocutor exprese. Sólo en esta medida nuestra disculpa está dirigida correctamente a la dimensión del daño. De otra manera, son excusas por aproximación, necesarias, pero no suficientes.

7. UNA EXPERIENCIA DE MEDIACIÓN: VECINOS DISTANTES

Se trata de una población pequeña. El tema por el que recurren a mediación es una filtración de agua en pisos colindantes: el de la familia Cortés y el de la familia Grau.

Asisten ambas parejas. Hay urgencia para que los albañiles empiecen los trabajos porque la humedad avanza. Para

3 Conviene tener una perspectiva histórica –y por eso, cambiante- de la relación interpersonal. Ya no podrá ser como era, algo ha cambiado. Ni la relación es un objeto ajeno a las embestidas de la vida, ni los sujetos son ya los mismos. Es sano un cierto desasimiento y mucha inteligencia para no pretender volver la relación al ayer, sino poner manos a la obra en la relación de ahora en adelante.

4 "ya que dado el alcoholismo, de todos conocidos, del padre de la vecina, nos parecía más prudente no preguntar demasiado. Nos interesamos, sí, porque como buenos vecinos nos hicimos presentes, pero tampoco queríamos atosigar. Íbamos siguiendo su evolución por otros vecinos y nos alegramos cuando lo vimos de nuevo, con muletas, eso sí, pero casi haciendo vida normal"

5 […] acción llevada a cabo por una tercera persona entre dos personas o grupos que consienten libremente en participar y a los que pertenece la decisión final, destinada a hacer nacer o renacer relaciones nuevas que sirvan para prevenir o curar las relaciones perturbadas.(Six,1990:165)

solucionar esta cuestión hay que hacer obras en los dos pisos y, como hay que cortar el agua y revisar las cañerías, los trabajos deben estar sincronizados.

El problema es que los Grau quieren que se haga lo antes posible pero se acercan las fiestas y los Cortés marchan al pueblo. No están dispuestos a dejar la llave, ni al presidente de la comunidad ni a nadie, y no pueden quedarse en el piso por unas obras… Cuando indago en las posibilidades de cómo solucionar el problema de la filtración, aparece el conflicto: una resistencia muy fuerte de los Cortés: en la señora Cortés, concretamente, aunque también su marido la apoya en no agilizar las obras.

Exploro la situación y aparece un fuerte resentimiento de la señora Cortés hacia los Grau porque "a pesar de que somos vecinos desde hace más de 15 años, cuando mi padre fue atropellado, los Grau no se interesaron más que una vez por su estado, y de pasada, no como otros vecinos que picaban a la puerta para mostrar su preocupación. Ellos pasaron olímpicamente. Y eso yo no lo olvido. Y ahora ¿yo me tengo que quedar para solucionarles un problema? Cuando yo necesitaba el apoyo de los vecinos, ellos no estuvieron. Nosotros aquí no tenemos familia, sin embargo tenemos muy buena relación con los vecinos. Yo no puedo hacer como si nada. La mala educación de esta gente a mí me ha afectado mucho y me cuesta colaborar con ellos. Que se fastidien un poco". Le pregunto si quiere manifestar directamente este malestar a los Grau. Dice que no pero que yo puedo transmitírselo.

Es el momento de la sesión de caucus con los Grau. Explico la reticencia de los Cortés. Se quedan muy sorprendidos. Dicen que recuerdan perfectamente la situación y que les pareció que era la mejor manera de actuar con discreción4.

Nuevamente con los Cortés, les explico grosso modo la buena disposición de sus vecinos para aclarar esta situación que les es tan dolorosa. Y les propongo que en la próxima sesión se trate este malentendido mediante las disculpas. Con los Grau, otro tanto. Dicen que si este malentendido puede superarse a través de la disculpa, aunque ellos saben que no hubo mala fe, pondrán todo de su parte.

No importa tanto qué nos sucede, sino cómo respondemos. Saber disculparse es un recurso útil a la hora redirigir el rumbo de nuestras relaciones. Las personas mediadoras, atentas a los entresijos de las relaciones entre los protagonistas de la mediación

Es así, como durante dos sesiones y media, facilito la conversación sobre el desencadenante de la tirantez del matrimonio Cortés. Paso a paso, tal como se ha explicado anteriormente, las dos parejas van expresando sus puntos de vista, lo que sintieron, lo que pensaron, lo que creían que era lo adecuado, lo que esperaban de los otros. Sobre la mesa, un mantel de esfuerzo, franqueza y asertividad sirvió para que se depositaran el acaloramiento, la tensión, las lágrimas y la intimidad. Fue una experiencia intensa y potente: por primera vez vieron el rostro más genuino de los vecinos de puerta.

Sólo entonces, cuando descubrieron lo que realmente había pasado y les había pasado, estuvieron en condiciones de dedicarse a ultimar los detalles de las obras.

8. EL USO DE LAS DISCULPAS EN LA BUENA CONVIVENCIA

Jean-François Six, refiriéndose a la mediación, afirma que una de sus funciones es la de "[…] hacer nacer o renacer relaciones nuevas"5 . Esta atribución me parece -debido a mi experiencia personal y profesional- muy rica, abarcadora y sugerente. En efecto, he constatado que, en la gestión de las relaciones sociales, las disculpas asertivas son un pasaporte a un nuevo clima interpersonal.

La disculpa sincera y asertiva posibilita actualizar y re-definir la relación. También permite a los interlocutores responsabilizarse respecto de sus expectativas, y abre la puerta a un diálogo sobre cómo gestionarlas. Es, por tanto, una oportunidad para el mutuo conocimiento y para restablecer la relación en un aquí y ahora concreto.

Las disculpas contribuyen al empoderamiento personal de los participantes y a la buena convivencia. Además son siempre educativas ya que cada participante, tanto el que la presenta como el que la recibe, "[…] se cambia a sí mismo, se modifica, en la medida en que cambia y modifica todo el conjunto de las relaciones de las cuales es centro y nudo" (Gramsci, 1986:37).

No importa tanto qué nos sucede, sino cómo respondemos. Saber disculparse es un recurso útil a la hora redirigir el rumbo de nuestras relaciones. Cuando el agravio hace mella y el resentimiento se incrusta en el trato interpersonal, las disculpas oxigenan ese clima enrarecido y permiten un cambio en el rumbo de la relación. Por eso, las personas mediadoras, atentas a los entresijos de las relaciones entre los protagonistas de la mediación, cuentan con este recurso del que pueden sacar un buen partido.

BIBLIOGRAFÍA

- CASTILLA DEL PINO, C. (1991) La culpa. Madrid, Alianza Editorial.
- GRAMSCI, A. (1986. Orig. 1948). El materialismo histórico y la filosofía de Benedetto Croce. México, D..F. Juan Pablos Editor.
- MOLINER, M. (1988). Diccionario de uso del español. Madrid, Editorial Gredos.
- SIX, J-F. (1990). Le temps des médiateurs. Paris, Éditions du Seuil.
- SALVAT Editores, (2003). La Enciclopedia. Madrid, MDS Books/Mediasat.
- STEINER, C. y PERRY, P. (2000. Orig.1997). L'A.B.C. des émotions. Paris, InterEditions

REQUISITOS Y NORMAS DE PUBLICACIÓN EN REVISTA DE MEDIACIÓN

La revista "REVISTA DE MEDIACIÓN" acepta trabajos referidos al campo profesional de la mediación, principalmente en su vertiente aplicada y profesional. Los trabajos publicados podrán abordar cualquiera de las siguientes cuestiones:

- Estudios experimentales e implicaciones prácticas de investigaciones empíricas y del ejercicio profesional.
- Desarrollo de aspectos teóricos, revisiones teóricas, y cuestionamiento y desarrollo de modelos teóricos.
- Investigación, Desarrollo e Innovación: buenas prácticas novedosas en áreas específicas.
- Evaluaciones y estudios estadísticos, análisis y crítica de tendencias emergentes, desde la perspectiva de su aplicación práctica.
- Revisiones, comunicaciones, estados de la cuestión, actualizaciones y meta-análisis de temáticas de la Mediación.
- Explicación y/o Aplicación de cuestiones generalmente ignoradas por los investigadores.
- Exposición de experiencias profesionales y casos de mediación.
- Espacio de debate sobre políticas profesionales, opiniones, teorías y demás cuestiones de relevancia.
- Evaluación y análisis de las leyes referidas a la Mediación y/o de otras temáticas sociales a tener en cuenta por los profesionales de la Mediación.

Los trabajos habrán de ser inéditos y, una vez aceptados, pertenecerán a la Revista los derechos de impresión y de reproducción por cualquier forma y medio, aunque se atenderá cualquier petición razonable por parte del autor para obtener el permiso de reproducción de sus contribuciones.

La Dirección de Revista de Mediación se reserva el derecho de encargar trabajos específicos a autores reconocidos o proponer números especiales monográficos.

Los trabajos tendrán una extensión mínima de 10 páginas y máxima de 15 páginas, estipulado en páginas tamaño DIN-A4 con 35-45 líneas por página con tipo de letra Times New Roman cuerpo 12 con interlineado normal por una cara con márgenes de 3 cms, incluyendo:

- Título en castellano e inglés.
- Nombres y Apellidos de los autores, Profesión y Entidad (centro de trabajo) de cada autor, y el correo electrónico (facultativo).
- Fotografía de los autores, escaneada, en blanco y negro (facultativo).
- Resumen o Abstract de no más de 150 palabras, en castellano y en inglés.
- Palabras-clave hasta 10 palabras, también en ambos idiomas.
- Referencias Bibliográficas (ver punto 8 sobre formato).
- Gráficos y Tablas que se deseen añadir para una mejor explicación o desarrollo del trabajo.

Los trabajos se enviarán para su valoración inicial por correo electrónico a la dirección revista@ammediadores.es en formato WORD 6.0 o posterior, o WP 5.1 o posterior, junto con los siguientes datos (que no se publicarán): nombre, dirección, teléfono y correo electrónico del autor al que dirigir la correspondencia. En un plazo máximo de 60 días Revista de Mediación contestará acerca de la aceptación o no de dicho trabajo para su publicación. A partir de ese momento, en un tiempo no superior a 30 días, el autor deberá enviar por escrito una copia en papel del trabajo, firmado en cada hoja por todos los autores. Adjunto a la copia escrita, se incluirá una autorización, también firmada por todos los autores, para su publicación en Revista de Mediación en la que quede constancia de dicha cesión de derechos de reproducción. La dirección de envío es: Revista de Mediación. Glorieta de Embajadores nº 7. 4ºA. Madrid – 28012. Una vez publicado el artículo, cada autor firmante del trabajo recibirá un certificado de la publicación de su artículo.

Todos los trabajos que publique Revista de Mediación serán previamente evaluados para garantizar la calidad científica y el rigor de los mismos, así como su interés para los lectores, reservándose el derecho de aceptarlos o rechazarlos. Podrían no ser evaluados aquellos trabajos que no se ajusten al amplio espectro de los temas antes mencionados o aquellos cuyas requisitos o cuya redacción no estuviera a la altura de la calidad exigible. Igualmente, Revista de Mediación se reserva así mismo el derecho de solicitar las mejoras, correcciones, aclaraciones o modificaciones que considere pertinentes, y de realizar las correcciones de estilo que estime oportunas.

Las opiniones y valoraciones expresadas por los autores en los trabajos son de su exclusiva responsabilidad y no comprometen la opinión de la Revista.

La citas bibliográficas en el texto se harán con el apellido y año, entre paréntesis y separados por una coma. Si el nombre del autor forma parte de la narración se pone entre paréntesis sólo el año. Si se trata de dos autores se citan ambos. Cuando el trabajo tiene más de dos y menos de seis autores, se citan todos la primera vez; en las siguientes citas se pone sólo el nombre del primero seguido de "et al" y el año. Cuando haya varias citas en el mismo paréntesis se adopta el orden cronológico. Para identificar trabajos del mismo autor, o autores, de la misma fecha, se añade al año las letras a, b, c, hasta donde sea necesario, repitiendo el año. Las referencias bibliográficas irán alfabéticamente ordenadas al final siguiendo los siguientes criterios:

Para libros: Autor (apellido, coma e iniciales de nombre y punto. En caso de varios autores, se separan con coma y antes del último con una "y"), año (entre paréntesis) y punto; título completo en cursiva y punto. En el caso de que se haya manejado un libro traducido con posterioridad a la publicación original, se añade entre paréntesis "Orig." y el año. Finalmente, la ciudad y la editorial.

Para capítulos de libros colectivos: Autor (es); año; título del trabajo que se cita y, a continuación, introducido por "En" las iniciales del nombre y apellidos del director (es), editor compilador(es), el título del libro en cursiva y, entre paréntesis, la paginación del capítulo citado; la ciudad y la editorial.

Para revistas: Autor: título del artículo; nombre de la revista completo en cursiva, número entre paréntesis y página inicial y final.

SUSCRIPCIÓN A «REVISTA DE MEDIACIÓN»

REVISTA DE MEDIACIÓN es una revista dirigida a mediadores con el fin de desarrollar y fomentar un mayor rigor científico de la profesión de la mediación, así como el de crear un espacio en el que poder avanzar e intercambiar nuestros conocimientos y experiencias.

REVISTA DE MEDIACIÓN publica trabajos inéditos referidos al campo profesional de la mediación, principalmente en su vertiente aplicada y profesional. Está editada por la Asociación Madrileña de Mediadores (AMM).

Su periodicidad es semestral, gratuita para los socios de AMM, pero igualmente accesible para aquellas personas, empresas e instituciones interesadas que deseen suscribirse.

El coste de la suscripción es de 20 euros por año para direcciones en España (Península), que incluye 2 números de la revista, que será enviada a su domicilio o dirección indicada. El coste de suscripción aumentará en función del coste del correo de destino fuera de España (Península).

Para cualquier aclaración, para ampliar más información sobre la revista o para cualquier otro asunto, puede ponerse en contacto con la Dirección de la Revista en revista@ammediadores.es.

Si desea suscribirse a la misma, envíe la siguiente Hoja de Suscripción a la dirección de la revista: Revista de Mediación. Glorieta de Embajadores nº 7. 4ºA. Madrid – 28012.

BOLETÍN DE SUSCRIPCIÓN

Nombre (o Razón Social): _____ Apellidos: _____

D.N.I. o N.I.F.: _____

Dirección Completa de Envío: _____

Población: _____ Provincia: _____ C.P.: _____

País: _____ Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

Opcional: Fecha de Nacimiento: _____/_____/_____ Sexo: H ☐ / M ☐ Profesión: _____

Por la presente, deseo solicitar la suscripción anual (2 revistas al año) a Revista de Mediación por el precio de 20 euros/año:
Sí ☐ No ☐

Deseo recibir números anteriores: Sí ☐ No ☐ Números: _____

El coste de cada ejemplar suelto es de 12 euros.

Deseo recibir información gratuita de otras actividades o asuntos de la Asociación Madrileña de Mediadores: Sí ☐ No ☐

Forma de Pago:

☐ Transferencia Bancaria a nombre de la Asociación Madrileña de Mediadores a La Caixa C.C.: 2100-2217-61-0200231272, añadiendo como concepto: suscripción a Revista de Mediación.

☐ Adjunta Talón Nominativo a la Asociación Madrileña de Mediadores.

☐ Domiciliación Bancaria. Datos Bancarios:

Nombre y Apellidos del Titular: _____

Banco o Caja de Ahorros: _____

Código Cuenta Cliente (C.C.C.): _ _ _ _ - _ _ _ _ - _ _ - _ _ _ _ _ _ _ _ _ _
Entidad Oficina DC Nº de Cuenta

En _____, a ___ de _____ de 20___ .

Firma del titular de la cuenta (Obligatoria)

REVISTADEMEDIACION

Sumario

Presentación:
Nuevos Caminos, Nuevos Puentes . 03

"Mediación en Línea" . 06
Ramón Alzate Sáez de Heredia

"¿Es la Justicia Restaurativa una opción real? Análisis comparativo de dos Programas de Mediación con Menores Infractores". 16
Rosa Pulido Valero

"La Mediación como Herramienta de Prevención de la Violencia Escolar" . 26
Gema Martín Seoane

"El Poder de la Disculpa Sincera" . 32
María Percaz Four-Pome